

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
«Южно-Уральский государственный университет» (национальный исследовательский университет)
Высшая школа экономики и управления
Кафедра «Экономическая теория, региональная экономика, государственное и муниципальное управление»

ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ

Заведующий кафедрой, д.э.н., профессор

_____/ В.С. Антонюк /

« ____ » _____ 2017 г.

**Совершенствование организации работы с обращениями граждан в органах местного самоуправления (на примере Администрации
Металлургического района г. Челябинска)**

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

ЮУрГУ – 38.03.04.2017.918.ВКР

Руководитель, доц. каф. ЭТГМУ

_____/ М.В. Козина /

« ____ » _____ 2017 г.

Автор

студент группы ЗЭУ – 542

_____/ Е.В. Дьяченко /

« ____ » _____ 2017 г.

Нормоконтролер, доц. каф. ЭТГМУ

_____/ А.В. Резепин /

« ____ » _____ 2017 г.

Челябинск 2017

АННОТАЦИЯ

Дьяченко Е.В. Совершенствование организации работы с обращениями граждан в органах местного самоуправления (на примере Администрации Metallургического района г. Челябинска). – Челябинск: ЮУрГУ, ЭУ – 542, 82 с., 15 ил., 7 табл., библиогр. список – 34 наим., 11 л. плакатов ф. А4.

Объектом дипломной работы является организация работы с обращениями граждан в органах местного самоуправления.

Цель дипломной работы – разработка рекомендаций по совершенствованию организации работы с обращениями граждан в органах местного самоуправления.

В дипломном проекте выявлена сущность, виды и принципы работы с обращениями граждан, рассмотрены административные процедуры работы с обращениями граждан в органах местного самоуправления, изучен опыт работы с обращениями граждан на примере зарубежных стран и различных структур Российской Федерации, в том числе муниципальных и городских органов, разработана методика проведения анализа организации работы с обращениями граждан в органах местного самоуправления, дана общая характеристика администрации Metallургического района, приведена нормативно-правовая база администрации Metallургического района для работы с обращениями граждан, и сопутствующие документы, проанализированы показатели работы с обращениями граждан за период 2014-2017 годов, в администрации Metallургического района г. Челябинска, выявлены и классифицированы

проблемы в организации работы с обращениями граждан в администрации Metallургического района г. Челябинска. Разработаны рекомендации для повышения эффективности работы с обращениями граждан внутри структуры администрации с помощью внедрения электронной системы документооборота. Определен эффект от внедрения данной системы. И разработана инструкция по работе с письменными обращениями граждан в муниципальном органе самоуправления администрации металлургического района г. Челябинска с учетом внедрения системы СЭДО.

Результаты дипломного проекта имеют практическую значимость и могут применяться в Администрации Metallургического района, а так же других органах МСУ, для улучшения качества работы с обращениями граждан.

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	10
1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В ОРГАНАХ МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ	
1.1 Сущность, принципы и виды работы с обращениями граждан в органах местного самоуправления	12
1.2 Административные процедуры работы с обращениями граждан в органах местного самоуправления	19
1.3 Отечественный и зарубежный опыт организации работы с обращениями граждан в органах местного самоуправления.....	26
1.4 Методика анализа организации работы с обращениями граждан в органах местного самоуправления.....	34
2 АНАЛИЗ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В ОРГАНАХ МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ НА ПРИМЕРЕ АДМИНИСТРАЦИИ МЕТАЛЛУРГИЧЕСКОГО РАЙОНА	
2.1 Общая характеристика Администрации Metallургического района	37
2.2 Анализ форм и документационного обеспечения работы с обращениями граждан в Администрации Metallургического района.....	41
2.3 Анализ показателей работы с обращениями граждан в Администрации Metallургического района.....	45
2.4 Выявление проблем в работе с обращениями граждан в Администрации Metallургического района.....	55
3 РАЗРАБОТКА РЕКОМЕНДАЦИЙ ПО ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В ОРГАНАХ МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ (НА ПРИМЕРЕ АДМИНИСТРАЦИИ МЕТАЛЛУРГИЧЕСКОГО РАЙОНА)	
3.1 Рекомендации по организации работы с обращениями граждан на примере Администрации Metallургического района г. Челябинска.....	60
3.2 Оценка эффективности мероприятия.....	68

ЗАКЛЮЧЕНИЕ	77
БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК	79
ПРИЛОЖЕНИЯ	

Приложение А – инструкция по работе с письменными обращениями граждан в муниципальном органе самоуправления администрации металлургического района г. Челябинска с учетом внедрения системы СЭДО

ВВЕДЕНИЕ

Обращения граждан являются главным способом взаимодействия между обществом и государством. Органы управления получают большое количество необходимой информации, для принятия важных социальных и экономических решений, от граждан именно через жалобы, предложения, заявления и благодарности.

Районные администрации уполномочены решать вопросы, связанные с бытовыми, социальными, жилищными, хозяйственными, культурными и правовыми сферами жизни граждан.

Совершенствование работы органов местного самоуправления с обращениями граждан является актуальной проблемой настоящего времени, так как нормативные документы, акты и положения об организации работы уже устарели. Век информационных технологий диктует свои условия работы. Все структуры переходят на электронные программы и обеспечения. Необходима модернизация ведения документооборота в данной сфере обслуживания.

Актуальность данной проблемы в том, что для граждан обращения являются самым доступным способом донесения своих пожеланий и проблем до властей. Этот вид работы с населением максимально точно передает уровень жизни населения, и их благосостояние на данный период времени. Необходимо сделать этот процесс наиболее понятным и доступным для любого человека в нашей стране, чтобы каждый мог разобраться, как решить свою проблему, понять, как работают органы местной власти.

Улучшения качества обслуживания, прозрачность деятельности, внимание ко всем обращениям, их тщательное рассмотрение и решение проблем – путь к доверию населения по отношению к властям.

Объектом исследования является Администрации Metallургического района г. Челябинска

Предметом исследования - организация процесса работы с обращениями граждан в Администрацию Metallургического района г. Челябинска.

Цель отчета по производственной практики – рассмотреть и проанализировать работу администрации с обращениями граждан. Выявить и классифицировать проблемы в этой сфере.

Для достижения поставленной цели были решены следующие задачи:

1. Раскрытие сущности, принципов и рассмотрение видов работ с обращениями граждан в органы местного самоуправления.

2. Рассмотрение административных процедур работы с обращениями граждан в органах местного самоуправления.

3. Изучен опыт работы с обращениями граждан на примере зарубежных стран и различных структур Российской Федерации, в том числе муниципальных и городских органов.

4. Разработана методика проведения анализа организации работы с обращениями граждан в органы местного самоуправления.

5. Дана общая характеристика администрации Metallургического района.

6. Приведена нормативно-правовая база администрации Metallургического района для работы с обращениями граждан, и сопутствующие документы.

7. Проанализированы показатели работы с обращениями граждан за период 2014–2017 годов, в администрации Metallургического района г. Челябинска.

8. Выявлены и классифицированы проблемы в организации работы с обращениями граждан в администрации Metallургического района г. Челябинска.

9. Разработаны рекомендации для повышения эффективности работы с обращениями граждан внутри структуры администрации с помощью внедрения электронной системы документооборота.

10. Определен эффект от внедрения данной системы.

1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В ОРГАНАХ МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ

1.1 Сущность, принципы и виды работы с обращениями граждан в органах местного самоуправления

Обращение гражданина – направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления. [2, с. 4]

1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в государственные органы, органы местного самоуправления и их должностным лицам, в государственные и муниципальные учреждения и иные организации, на которые возложено осуществление публично значимых функций, и их должностным лицам.

2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно. [20]
Обращения граждан могут быть четырех видов.

Предложение – обращение граждан в государственные органы или общественные организации, не связанные с нарушением каких-либо субъектных прав или нарушением законных интересов граждан. Предложения направлены на совершенствование работы органов государственной власти, органов местного самоуправления и должностных лиц.

Заявление – обращение граждан с просьбой об удовлетворении каких-либо прав или законных интересов, не связанных с их нарушением.

Жалоба – устные или письменные, коллективные или индивидуальные обращения граждан в государственные органы, органы местного самоуправления и к должностным лицам в связи с нарушением прав или законных интересов гражданина либо общественных интересов.

Ходатайство – это обращение гражданина, подаваемое в письменной форме, с просьбой о признании за ним определенного статуса, прав, гарантий и льгот с предоставлением документов, их подтверждающих. Этот вид обращения оформляется лишь в случаях и по вопросам, установленным законодательством РФ, например, при получении гражданства Российской Федерации иностранными гражданами и лицами без гражданства.

Общее право жалобы, которым обладает любой гражданин, реализуется в соответствии с Федеральным законом от 27.04.93 г. № 4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан». В соответствии со ст. 1 указанного закона каждый гражданин вправе обратиться с жалобой в суд, если считает, что неправомерными действиями (решениями) государственных органов, органов местного самоуправления, учреждений, предприятий и их объединений, общественных объединений или должностных лиц, государственных служащих нарушены его права и свободы.

Статья 33 Конституции Российской Федерации предоставляет гражданам Российской Федерации обращаться лично, а так же направлять индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы и органы местного самоуправления. В соответствии со ст. 2 Основного закона, человек, его права и свободы являются высшей ценностью. Признание, соблюдение и защита прав и свобод человека и гражданина - обязанность государства.[1, ст. 2]

К источникам регулирования правоотношений в сфере рассмотрения обращений граждан относятся: Конституция Российской Федерации, международные договоры Российской Федерации, федеральные конституционные законы, Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и иные федеральные законы.

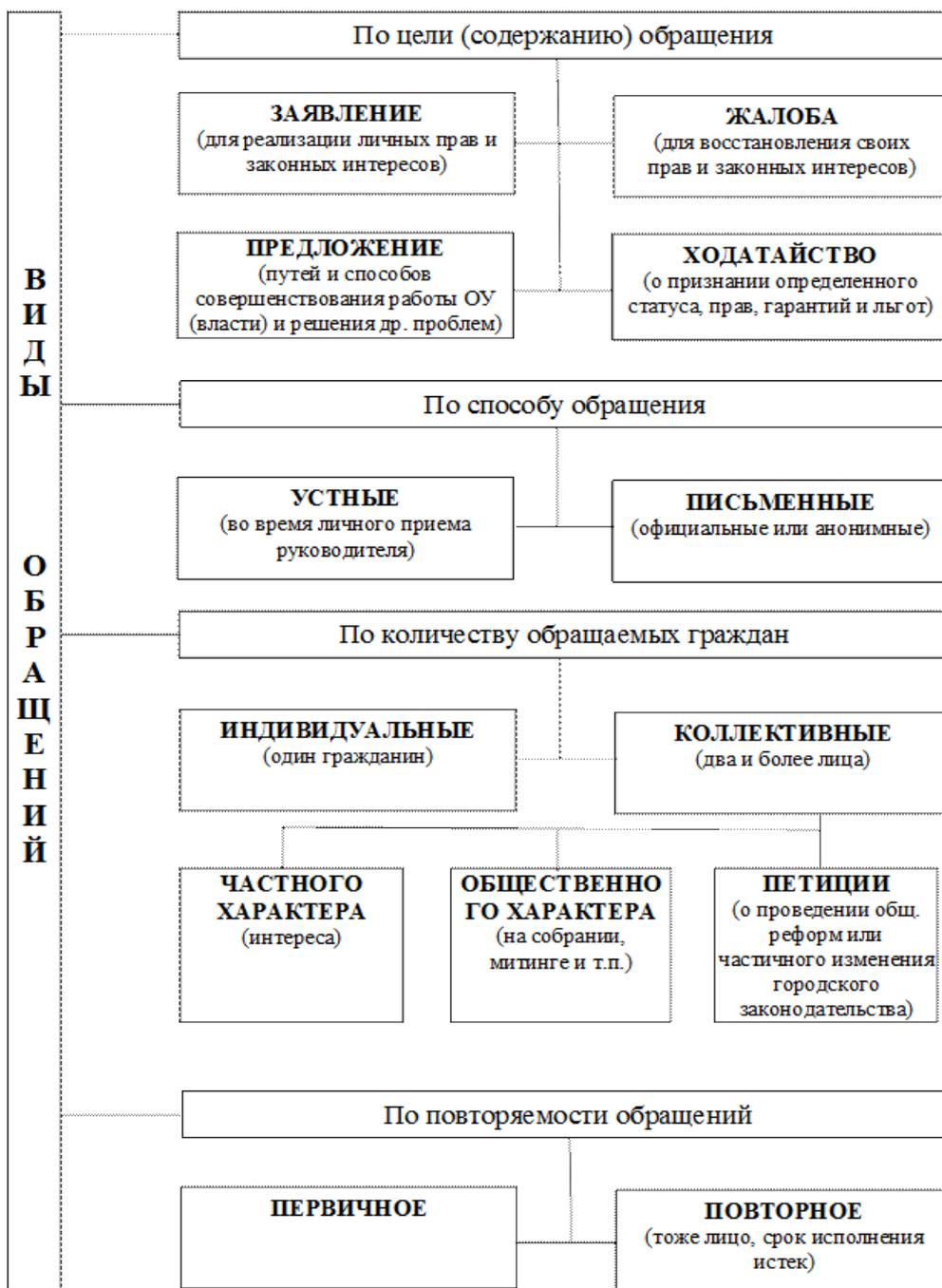


Рисунок 1 Виды обращений граждан

Среди Федеральных законов, обеспечивающих реализацию гражданами права на обращение, в первую очередь выделяются кодифицированные нормативные акты: Уголовно-процессуальный кодекс, Гражданский процессуальный кодекс, Арбитражный процессуальный кодекс, а так же Кодекс Российской Федерации об

административных правонарушениях. Данные нормативные акты регламентируют право граждан на обращение за судебной защитой, а так же закрепляют форму рассмотрения жалоб и заявлений граждан.

Существуют две формы обращения граждан: личное и письменное.

Личное обращение заключается в непосредственном присутствии гражданина на приеме в государственном или муниципальном органе или у должностного лица. Письменное обращение может заключаться в направлении адресату по почте, в электронном виде, подаче в отдел, занимающийся обращениями граждан, секретарю или непосредственно должностному лицу документально оформленных обращений

Закон допускает как индивидуальные (исходящие от одного лица), так и коллективные (исходящие от группы лиц) обращения. Обращение может затрагивать как личные вопросы, так и общественные интересы. Обращение в соответствующие органы помогает разрешению многих ситуаций, связанных с нарушением прав граждан, социальными конфликтами, предупреждает массовые акции протеста. Право на обращение (право петиций) обеспечивает двустороннюю связь государства с человеком.

Право на обращение подразумевает обязанность адресата рассмотреть и соответствующим образом отреагировать на него. В отличие от норм частного права, предоставляющих гражданину возможность самому реализовать свое право в допускаемых легальных формах, здесь всегда возникают двусторонние отношения. Одной стороной всегда выступает субъект властных отношений, на которого законом возложена обязанность, содействовать осуществлению прав, свобод граждан и быть гарантом. Адресатом обращения может выступать государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо. [2, ст. 2]

Органы местного самоуправления призваны решать вопросы местного значения. В пределах своих полномочий органы местного самоуправления действуют самостоятельно. В соответствии со ст. 12 Конституции Российской

Федерации органы местного самоуправления не входят в систему органов государственной власти.

Рассмотрение обращений граждан должно осуществляться на безвозмездной основе. [1, ст. 12 ч.3] Недопустимо прямое или косвенное взимание платы за реализацию гражданином своего права. Жалоба, направляемая Уполномоченному, не облагается государственной пошлиной. [2, ст. 18]

Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа или органа местного самоуправления, в которые направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы. [2, п.1 ст. 7]

Обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от N 227-ФЗ. [5, ч.3 ст.7] В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои 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. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

Обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в орган местного самоуправления или должностному лицу.[5,п. 2 ст. 8]

Письменное обращение, поступившее в орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения. [5, п. 1 ст. 12]

В исключительных случаях руководитель органа местного самоуправления, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение. [5, п. 2 ст.12]

Ответ на обращение, поступившее в орган местного самоуправления или должностному лицу, направляется по почтовому или электронному адресу, указанному в обращении (таблица 1).

Ответ на обращение не дается, если:

– в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый/электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ ;

– в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем. (Данное обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией);

– в обращении обжалуется судебное решение. (Данное обращение возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения);

– в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи; [5, п. 3 ст. 11]

– в случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается.

– в обращении содержится вопрос, на который неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения

направлялись в один и тот же орган или одному и тому же должностному лицу - автор обращения уведомляется о принятом решении; [5, п. 5 ст. 11]

– ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. [5, п. 6 ст. 11]

Таблица 1 – Виды работ с обращениями граждан в органы местного самоуправления

	Письменное обращение	Личное обращение
Требования к обращению	Указать персональные данные (ФИО) Указать адрес (почтовый/электронный) для отправления ответного письма Суть обращения Приложить сопутствующие материалы или документы при их наличии	Прийти в назначенное время Предоставить документ, удостоверяющий личность (Паспорт). Предоставить сопутствующие материалы или документы при их наличии
Порядок рассмотрения	Регистрация обращение от 1 до 3 дней	Занесение личного обращения и сути проблемы в карточку личного приема гражданина
Порядок ответа	Ответ направляется по указанному адресу (письменный/электронный) в течении 30 дней	Если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема – В иных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

О данном решении автор обращения уведомляется в 7-дневный срок по адресу указанному в обращении.

Таким образом, в Российской Федерации в настоящее время сформированы нормативно-правовые основы работы с обращениями граждан, как для органов государственной власти, так и для органов местного самоуправления. Однако

существует ряд неурегулированных вопросов, которые необходимо корректировать как на федеральном уровне, так и на уровне субъектов федерации и муниципальных образований.

1.2 Административные процедуры работы с обращениями граждан в органах местного самоуправления

Административные процедуры, входящие в состав функций органов местного самоуправления при работе с обращениями граждан:

- прием письменных обращений от населения и их обработка;
- регистрация и составление комментариев по обращениям;
- распределение и передача обращений граждан на рассмотрение;
- рассмотрение обращений;
- личный прием граждан;
- ведение особого контроля по обращению;
- при необходимости продление срока рассмотрения;
- составление ответа на обращение;
- информирование граждан о ходе работы с их обращениями;
- контроль сотрудников по работе с обращениями граждан.

Рассмотрим каждую из процедур более подробно.

1. Прием письменных обращений от населения и их обработка.

Для рассмотрения обращения, гражданин может обратиться лично со своей проблемой в орган МСУ или в другой государственный орган. Если тема обращения является компетенцией органа местного самоуправления, то государственный орган перенаправляет это обращение со всеми сопутствующими документами для решения проблемы на месте.

При работе с обращениями граждан должны быть соблюдены правила безопасности.

Прием письменных обращений от граждан производится специалистами общего отдела или отделом по работе с обращениями граждан. Обращения, не содержащие фамилии, почтового или электронного адреса для ответа, для рассмотрения не принимаются. Гражданину выдается расписка с указанием даты приема обращения, количества принятых листов, списком сопутствующих документов и телефоном для справок по обращениям.

Если обращения передаются в органы путем электронной почты или факс, они распечатываются сотрудниками отдела по работе с обращениями граждан и заносятся в журнал Учета входящих обращений.

Принятым обращением считается то обращение, которое учтено в журнале, и присвоен личный номер обращения. После чего оно передается руководству для дальнейшей резолюции.

2. Регистрация и составление комментариев по обращениям.

Новые обращения при поступлении их в отдел по работе с обращениями граждан должны быть зарегистрированы в течение трех дней с момента поступления.

Действия специалиста при регистрации новых обращений:

- на оригинальном экземпляре обращений проставляется регистрационный штамп, в котором указывается идентификационный номер и дата принятия обращения в правом нижнем углу первой страницы;

- в регистрационно-контрольной карточке указывается ФИО и адрес заявителя. Коллективные письма регистрируются в том случае, если обращение подписано двумя и более лицами, отправлено от имени организации или с собраний и митингов. В этом случае указывается адрес гражданина, куда необходимо будет отправить ответ после принятия решения;

- обращение необходимо проверить на повторность. Если обращение от этого автора по такому вопросу уже было в работе, но срок рассмотрения, установленный законодательством, уже истек или гражданин не доволен вынесенным решением, то поднимается предыдущая переписка, и такому

обращению присваивается такой же номер, как и при первичном обращении. Такое обращение называется повторным;

– составляются краткие комментарии (аннотация) на обращение. Аннотация должна быть четкой и краткой, содержать все вопросы, указанные в обращении.

Если письмо написано на иностранном языке или точечно-рельефным шрифтом для слепых его предварительно направляют для перевода в специализированные органы или отделы. Регистрация таких обращений осуществляется после получения их перевода.

3. Распределение и передача обращений граждан на рассмотрение.

Сотрудники отдела по работе с обращениями граждан после получения, регистрации и составления краткой аннотации должны передать обращения руководителю на рассмотрение. Решение о направлении письма на рассмотрение принимается исходя из вопросов, которые изложены в обращении независимо от того, на чье имя оно адресовано.

К каждому обращению при его регистрации прикрепляется регистрационно-контрольная карточка, которая передается руководителю, и в которой он подписывает резолюцию. Если обращению необходим особый контроль, то на РКК указывается пометка в виде штампа.

Передача обращений в структурные отделы или главе Администрации, а так же другие компетентные органы или службы, является результатом выполненных действий по направлению обращений на рассмотрение.

4. Рассмотрение обращений в органах МСУ.

Стандартный срок рассмотрения обращений., направленных в органы местного самоуправления составляет 30 дней, с момента регистрации обращения в журнале учета и присвоения личного идентификационного номера письму. Возможно установление более коротко срока рассмотрения обращения, в зависимости от поставленного вопроса в обращении.

Безотлагательно производится рассмотрения обращений граждан связанных с чрезвычайными ситуациями, возможностью предотвращения аварий и вопросами о защите прав ребенка.

Срок исполнения и составление ответа лежит на ответственности первого исполнителя указанного в поручении. Если обращение было направлено в следующие инстанции или отделы, то его необходимо передать первому исполнителю не позднее семи дней до окончания срока рассмотрения обращения, со всеми сопутствующими документами, для составления конечного ответа заявителю.

Исполнитель, рассматривающий обращение должен:

- объективно, всесторонне и своевременно рассмотреть обращения, при необходимости пригласить заявителя для личной беседы, а так же запросить документы, необходимые для решения поставленной проблемы, у заявителя или иного органа;

- принять меры для восстановления или защиты нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

- дать письменный ответ на обращение, по всем указанным в нем вопросам;

- уведомлять заявителя о ходе рассмотрения его обращения, и о передаче иному должностному лицу, компетентному в данном вопросе, если такая необходимость возникнет.

Обращение считается рассмотренным, если заявитель получил ответ на свое обращение, его проблема решена, либо письмо перенаправлено в другие органы, в чью компетенцию входит решение вопросов указанных заявителем при обращении, и так же составлен об этом ответ.

5. Личный прием граждан.

Личный прием граждан главой и его заместителями организует отдел по работе с обращениями граждан, или общий отдел, в зависимости от размера органа муниципального управления. График приема составляется на основе распоряжения Главы города. После составления, его необходимо донести до

населения через СМИ, информационные стенды и официальный сайт органа управления.

Запись на прием граждан осуществляется в порядке очередности. При личном приеме заявитель должен иметь при себе документ удостоверяющий личность, при необходимости сопутствующие материалы по вопросу. Если прием повторный, то отдел по работе с обращениями граждан должен подготовить и предоставить Главе или иному руководителю, ведущему прием, все необходимые документы, и обращение написанное ранее.

Гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения в дальнейшем, если его обращение повторное, и в первый раз ответ был дан по существу.

При личном приеме граждан так же ведется заполнение регистрационно-контрольной карточки, в которой указываются основные вопросы и при их решении выносится краткий письменный ответ.

Ответ заявителю может быть дан устно, при его согласии или направлен письмом по адресу, который указал заявитель. Если вопрос требует дальнейшего рассмотрения, то он передается через отдел с обращениями граждан иному органу, компетентному в данном вопросе или другому структурному отделу местного органа самоуправления.

6. Ведение особого контроля по обращению.

Постановка обращений на контроль производится в случае, если: в них указываются конкретные нарушения законных прав и интересов граждан; вопрос, указанный в обращении, имеет большое значение для общества; обращение повторное. Так же, с помощью контроля по обращениям осуществляется устранение недостатков в работе органов местного самоуправления, получение необходимых материалов и информации по рассматриваемому обращению и ранее вынесенных ответов.

Постановка на контроль подразумевает выявление особо значимых обращений граждан, а так же учет поручений вышестоящих органов по срокам и важности рассмотрения обращений граждан.

7. Продление срока рассмотрения.

Срок рассмотрения обращения может быть продлен в случае направления запроса о предоставлении необходимой информации для решения вопроса, поставленного в обращении, а так же в исключительных случаях, но не более чем на 30 дней.

8. Составление ответа на обращение.

Ответы на обращения подписываются руководителями, должностными лицами, в чью компетенцию входит вопрос, изложенный в обращении, и Глава органа местного самоуправления.

В вышестоящие органы, ответы об исполнении поручений о рассмотрении обращений, подписывают Глава или по его поручению заместители Главы Администрации.

Ответ должен быть кратким, четким, последовательным и по существу, исчерпывающе давать пояснения на все вопросы, указанные в обращении. Если обращение было жалобой, и факт виновности должностного лица подтвердился, в ответе следует указывать, какие карательные меры были предприняты в отношении данного должностного лица.

9. Информирование граждан о ходе работы с их обращениями.

Заявитель, имеет право знакомиться с документами и материалами, участвующими в решении вопроса, поставленного в обращении, если это не противоречит Законодательству РФ и не затрагивает права, свободы и интересы иных лиц.

Справки по работе с обращениями граждан заявитель может получить в отделе по работе с обращениями граждан при личном визите или по телефону. Справочная информация предоставляется по следующим вопросам:

- о дате получении обращения и направлении его на рассмотрение;

- о возможном отказе в рассмотрении;
- о продлении срока рассмотрения обращения;
- об окончании срока рассмотрения обращения и вынесения решения по нему.

10. Контроль сотрудников по работе с обращениями граждан.

Исполнение функций по работе с обращениями граждан контролируется руководителями структурных отделов Администрации. Контроль за полнотой и качеством работы, соблюдением последовательности действий, определенных регламентирующими документами и нормативно-правовыми актами, сотрудников МСУ осуществляется путем проведения проверок с выездом на место проведения работы, выявления и устранения нарушений прав граждан, обратившихся с заявлениями в орган МСУ, а так же рассмотрение жалоб по решениям, действиям (бездействиям) сотрудников органа местного самоуправления, составление ответов на них.

Путем проведения проверок по организации работы с обращениями граждан осуществляется текущий контроль. При работе с обращениями должны соблюдаться все регламенты и нормативные акты РФ, субъекта РФ и органа МСУ.

Даты проведения проверок текущего контроля устанавливается уполномоченными лицами организационно-контрольного управления.

Действия при работе с обращениями граждан в случае нарушения прав и свобод человека, законодательства РФ или порядке и сроке их рассмотрения можно обжаловать в суде в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

Общий порядок работы с обращениями установлен 59 законом Российской Федерации, но каждое муниципальное образование имеет свои распоряжения и положения об организации работы с обращениями граждан.

1.3 Отечественный и зарубежный опыт организации работы с обращениями граждан в органах местного самоуправления

В современных зарубежных странах местное самоуправление представляет систему децентрализованной организации местного управления, сложившуюся в результате длительного, преимущественно эволюционного, развития.

В США работа с обращениями граждан строится иным способом, отличным от понимания российских жителей. При обращении в органы местного самоуправления участвуют три стороны: гражданин, представитель государственного органа и адвокат, защищающий интересы гражданина. Просто так «ради отписки» ни одно должностное лицо не станет давать на обращение гражданина никаких ответов.

В Соединенных Штатах с 1996 г. действуют правила административной процедуры, которые регулируют статус, полномочия, документы, решения, действия административных агентств по рассмотрению обращений. Эти элементы отражаются в специальных законах и регламентах, которые применяются и судами.

В Великобритании единая процедура слушания дел по жалобам в трибуналах не установлена, однако требуется соблюдение принципов, так называемого «естественного правосудия», поскольку, как это неоднократно фиксировалось в судебных решениях, рассмотрение жалоб и споров всегда связано с исследованием и оценкой доказательств и мотивов действий. Такими принципами считаются гласность, присутствие жалобщика при разборе его дела, состязательность, возможность быть выслушанным и представленным юристом, право ознакомиться с мотивированным решением и обжаловать его.

Законодательство многих иностранных государств давно впитало в себя институт административных процедур. Многие государства имеют свои традиции, которые регламентируют административные процедуры. Во многих странах в виде законов закреплены строгие формализованные правила

совершения управленческих действий должностными лицами, государственными органами и учреждениями. Так, в Швейцарии – 1968 г., в США – 1946 г., в Австрии соответствующие законы были приняты в 1928 г., в Польше – 1930 и 1960 гг., в Чехословакии – 1930 и 1955 гг., в Венгрии – 1956 г., в Югославии – 1956 г., в Германии – 1953 и 1976 гг.

Зарубежные страны наделяют понятие «обращения граждан» статусом административной процедуры. Далее на законодательном уровне закрепляют компетенцию в решении тех или иных вопросов и, в случаях не решения вопроса на месте, назначать адвоката. Тем самым параллельно проверяют компетенцию того или иного должностного лица и его соответствие должности. [9, стр. 158]

В конституциях зарубежных стран СНГ закреплено право граждан на петицию, т.е. обращение в государственные органы по общественно значимым вопросам (ст. 40 Конституции Беларуси; ст. 35 Конституции Узбекистана и др.). В Узбекистане действует Закон «Об обращениях граждан» от 06.05.1994. Согласно этому Закону граждане имеют право на обращение в защиту своих законных прав и интересов; на восстановление компетентными органами государства и общественными объединениями их нарушенных прав [9, стр.158]

Южная Корея стала одним из лидеров развития Электронного правительства (Е-правительство) по рейтингу электронного правительства ООН (eGov-рейтинге ООН) в 2016. Третье место в мировом eGov-рейтинге ООН Южной Корее удалось завоевать благодаря развитию онлайн-сервисов для граждан, строительству телекоммуникационной инфраструктуры, повышению квалификации специалистов, занимающихся формированием «е-правительства».[15] Однако основной прорыв Южной Кореи в сфере строительства е-правительства заключается в активном использовании мобильных технологий. Сегодня каждый гражданин Южной Кореи может настроить южнокорейский e-government под свои нужды, а также обеспечить доступ к нему через мобильные приложения. В частности, были разработаны 7 систем управления в следующих сферах: социальное обеспечение, почтовые

услуги, метеорология, перевозка грузов и защита интеллектуальных прав. Была запущена официальная интернет-страница правительства, переведена в электронный формат деятельность налоговых и таможенных органов (e-Customs), система госзакупок («Narajangteo»), введены в действие электронная система выдачи паспорта и система по предотвращению мошенничества на рынке недвижимости. Все эти меры действительно помогли сделать работу корейских государственных институтов более эффективной.

Благодаря этой системе, гражданам Южной Кореи стала доступна не только информация о деятельности основных органов управления, но и улучшилось качество работы с обращениями граждан по бытовым вопросам. Теперь, все предложения и жалобы по работе различных структур попадают непосредственно в эту систему и автоматизировано переводятся на структуры, имеющие компетенцию в данных вопросах.

Рассмотрим опыт Нидерландов в построении отношений местных органов власти и населения.

Рейтинг электронного правительства ООН является одним из ключевых индикаторов развития информационного общества в странах мира. Нидерланды в 2016 году заняли 8 строчку. [15]

Активное развитие электронного правительства в этой стране началось с 1994 года, с принятия соответствующей национальной программы (The National Action Programme on Electronic Highways). В 1998 году была запущена «Программа действий по развитию электронного правительства» (The Electronic Government Action Programme), поставившая своей целью создание более эффективного правительства при помощи ИКТ. Программа определила три приоритета:

- обеспечить открытый доступ к правительству через Интернет;
- перевести госуслуги в электронный вид и улучшить их качество;
- усовершенствовать систему межведомственной коммуникации в правительстве.

Политика Нидерландов говорит о то, что каждый гражданин имеет право как предлагать идеи для улучшения государства, так и подавать жалобы на недобросовестно оказанные услуги. Критика в сторону государства должна быть учтена, а ошибки должны быть исправлены. Необходимо стремиться к улучшению качества предоставляемых услуг.

Любое обращение граждан с выражением их недовольства должно рассматриваться как нужный и бесплатный совет государству. И на основе своего негативного опыта необходимо предотвращать ошибки в будущем. Именно граждане помогают госструктурам и государству в целом, становится более прозрачными и повышать свою эффективность.

В большинстве стран чиновники, однако, продолжают мыслить в прежних категориях, им необходимо произвести фундаментальный переворот в сознании и культуре, чтобы они начали воспринимать интересы и требования граждан как аспект первостепенной важности при разработке e-услуг.

Первым шагом правительства Нидерландов стал запуск социальной платформы *Verbeterdebuurt*, доступной на мобильных устройствах, которая позволят гражданам сотрудничать с местным правительством и совместно делать жизнь местного сообщества лучше. Если у граждан есть жалобы или полезные идеи они могут отмечать их на виртуальной карте своего города (появляется отметка, скажем, о повреждении дорожного покрытия). Другие граждане могут поддержать идею или жалобу. Затем, местное правительство рассматривает предложение и решает проблему (которая обозначается, как “решенная” на карте).

Отечественный опыт работы органов местного самоуправления на примере г. Москвы.

В 2011 году Департамент информационных технологий (ДИТ) Москвы принял решение о начале проекта "Мобильная приемная Правительства Москвы" (АИСМП) - платформы для приема и обработки сообщений граждан с помощью мобильных устройств. Это решение было принято с целью повышения удобства взаимодействия граждан с Правительством Москвы, в связи с динамичным

развитием рынка смартфонов и планшетных ПК. Была поставлена задача запустить первую (пилотную) очередь проекта в промышленную эксплуатацию до конца 2011 года. С учетом того, что в Москве проживает более 11 миллионов граждан, требовалось гарантировать бесперебойную обработку нескольких тысяч сообщений в день от сотен тысяч уникальных пользователей.

В декабре 2011 года работы по первому этапу проекта были завершены и мобильная приемная Правительства Москвы была запущена в промышленную эксплуатацию. В рамках проекта компанией Altarix были созданы мобильные клиенты для регистрации сообщений граждан под iOS и Android, а также реализована логика обработки сообщений граждан, состоящая из нескольких этапов.

1. Создание обращения пользователем на мобильном устройстве.

2. Премодерация. Автоматическая проверка корректности введенных данных, в том числе координат и категории обращения, предварительное назначение ответственного за обработку органа власти. Для этой стадии потребовалась интеграция с несколькими ИТ системами Правительства Москвы, содержащими информацию об организациях, ответственных за эксплуатацию различных объектов.

3. Модерация. Ручная проверка введенных данных и маршрутизация обращения соответствующим органам власти.

4. Обработка обращения органами власти в установленные регламентом сроки.

5. Доставка информации о результате обработки обращения гражданину.

6. Получение обратной связи от гражданина и дальнейшее взаимодействие: подтверждение выполнения обращения, предоставление дополнительной информации, направление жалобы в надзорные органы и т.д.

В Администрации Президента Управление Президента РФ по работе с обращениями граждан является автономным подразделением Администрации Президента. Это подразделение занимает отдельное здание и даже имеет

собственные курьерскую службу и Экспедиционный отдел. Управление Президента РФ по работе с обращениями граждан организует прием граждан работниками Управления в Приемной Администрации Президента Российской Федерации; организует прием граждан Руководителем Администрации Президента Российской Федерации и его заместителями, руководителями подразделений Администрации Президента Российской Федерации; обеспечивает централизованный учет обращений граждан; обеспечивает своевременное рассмотрение обращений граждан, а также направление их для рассмотрения в соответствующие подразделения Администрации Президента Российской Федерации, в федеральные органы государственной власти, органы государственной власти субъектов Российской Федерации; создает на основе обращений граждан информационный фонд и обеспечивает получение из него сведений для соответствующих подразделений Администрации Президента Российской Федерации; осуществляет контроль за своевременным выполнением федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации поручений по обращениям граждан; извещает граждан о результатах рассмотрения в Управлении их обращений.

В Министерстве юстиции РФ ситуация обстоит иначе. Весь объём работы с обращениями граждан выполняет Отдел писем и приёма граждан (ОППГ), входящий в состав Департамента делопроизводства. Следовательно, статус этого подразделения понижен, что сказывается также и на его технической оснащённости, а при работе с огромными массивами документов это играет далеко не последнюю роль. Вместе с тем на него возложены примерно те же задачи, что и на аналогичные подразделения Администрации Президента и Правительства. В соответствии с Положением об отделе писем и приёма граждан Департамента делопроизводства Минюста России 48, отдел осуществляет распределение обращений внутри министерства, передачу обращений, не относящихся к компетенции Минюста, в другие ведомства, постановку обращений на контроль и осуществление контроля за их рассмотрением,

аналитическую работу, организацию приёма населения, в т.ч. руководителями Министерства и помимо этого организует работу телефонной справочной службы министерства (до 800 звонков в день). При этом по штату на Отдел полагается всего 7 сотрудников, поэтому на каждом лежит огромный объём работы. Естественно, такая загруженность сказывается на качестве рассмотрения обращений.

Работа с обращениями граждан в республике Крым осуществляется властями подведомственными Российской Федерации с недавнего времени, но уже является эффективной и одной лучших форм организации. Постановлением Президиума Государственного Совета Республики Крым от 01.10.2014 установлен порядок рассмотрения обращений и приема граждан в Государственном Совете Республики Крым. А именно Прием граждан осуществляется:

- в специально отведенном помещении Государственного Совета;
- путем организации выездных приемов (по месту работы, проживания граждан и т. д.); путем организации работы горячих телефонных линий. [7]

В конце 2016 в республике заработала система онлайн-жалоб IGRAJDANIN

Теперь все жалобы по разным направлениям можно направлять в онлайн-режиме через специальную программу. Она называется IGRAJDANIN. После официальной регистрации на портале, человек может оформить свою жалобу, прикрепить к ней фото, добавить адрес и поясняющий комментарий. После оформления заявки, она тут же отмечается на онлайн-карте и автоматически отправляется в органы власти, которые рассматривают обращение.

В Ямало-Ненецком Автономном Округе взаимодействие должностного лица с гражданами может осуществляться посредством устного или письменного обращения, принятого в ходе личного приема. Третья часть статьи 13 Федеральному закону № 59-ФЗ требует документального оформления даже устного обращения гражданина при личном приеме.[2] Другой важной формой взаимодействия органов с гражданами является организация «горячей (прямой) линии». В условиях глобализации экономики и общества использование

информационных технологий является удобным каналом связи между государством и его гражданами. Услуга «горячей линии» значительно упрощает процесс обработки запросов населения, способствует борьбе с коррупцией, позволяет предоставлять широкий спектр государственных услуг населению, в целом, стимулирует экономический рост и социальное благополучие.

Работа «горячей линии» осуществляется в целях обеспечения прав на доступ к информации о деятельности государственных органов власти и оперативного взаимодействия с населением по вопросам, относящимся к деятельности того или иного органа власти.

Важным моментом является своевременное информирование граждан о начале работы «горячей линии» через средства массовой информации и обеспечение бесплатного обращения граждан по «горячей линии». Обращения граждан, поступившие на «горячую линию», регистрируются в журнале, анализируются и ежедневно представляются ответственному за работу «горячей линии» в электронном виде и на бумажном носителе.

В Тульской области по мимо стандартных видов обращений граждан (письменное, личное, электронное) организован режим видеоконференцсвязи. Личный прием граждан в приемной правительства Тульской области в режиме видеоконференцсвязи (далее - ВКС) проводят члены правительства Тульской области, должностные лица органов исполнительной власти Тульской области при участии администраций муниципальных районов и городских округов Тульской области, кроме администрации муниципального образования город Тула.

Личный прием граждан осуществляется ежедневно с 10.00 до 17.00, кроме выходных и праздничных дней, в соответствии с графиками приема граждан.

Обеспечение проведения личного приема граждан в режиме ВКС осуществляется специалистами управления по делопроизводству и работе с обращениями граждан аппарата правительства Тульской области и администраций муниципальных образований Тульской области.[24]

1.4 Методика анализа организации работы с обращениями граждан в органах местного самоуправления

Исследование и анализ организации работы с обращениями граждан в органах местного самоуправления на примере администрации Metallургического района предполагает изучение с учетом индивидуальных свойств, места расположения, состава и круга полномочий.

В данной работе применяются следующие этапы исследования.

1. Дается общая характеристика администрации Metallургического района. На данном этапе рассматривается структура органа, его правовой статус, полномочия и способ избрания Главы района. А так же юридический и фактический адрес организации.

2. Рассматриваются отделы, непосредственно работающие, с обращениями граждан, их функционал. Приводится порядок работы рассмотрения обращений граждан в администрацию Metallургического района на основе типового положения о ведении делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан в государственных органах, на предприятиях, в учреждениях и организациях.[8]

3. Излагаются обязанности должностных лиц, специалистов комиссий, отделов, помощников главы и его заместителей.

4. Анализируются нормативно-правовые акты и законы, на основании которых работает администрация Metallургического района.

5. Приводятся образцы документов, с которыми работают сотрудники и внутренние отделы администрации.

6. Приводится подробная схема движения обращения граждан, внутри структуры администрации, с уточнением действий на каждом этапе.

7. Проводится сравнительный анализ обращений граждан на основе итоговой информации о рассмотрении обращений граждан в Администрации

Металлургического района города Челябинска за 2014, 2015, 2016 года и I квартал 2017 года. По основным критериям:

- общее количество обращений;
- количество и соотношение личных и письменных обращений;
- количество и соотношение рассмотренных и перенаправленных обращений;
- количество повторных обращений;
- количество обращений поданных через Интернет-приемную администрации

Металлургического района;

- приводятся данные о личном приеме граждан Главой Metallургического района и его заместителями;

- исходя из статистических данных и прохождения практики в администрации Metallургического района, формулируются проблемы работы с обращениями граждан. Проблемы группируются по различным аспектам: организационные, нормативно-правовые, информационно-технологические, финансово-экономические.

Вывод по разделу 1

Обращения граждан являются главным способом взаимодействия между обществом и государством. Изучив сущность, принципы и виды работ с обращениями граждан в органы местного самоуправления, мы можем классифицировать все обращения на 4 типа: заявление, жалоба, предложение и ходатайство. Подробное рассмотрение процедур работы с ними, дало понимание о функционале местной администрации по работе с населением. Какие процедуры происходят после того, как гражданин направил свое обращение в органы МСУ, и как с этим документом строится работа внутри подразделений.

По изученной системе работы с обращениями граждан во многих зарубежных странах, мы можем сказать, что она более совершенна и технически развита, уровень доверия к властям значительно выше, чем в нашей стране, т.к. в этих

странах система работы органов МСУ открыта, понятна и прозрачна. Но и в нашей стране существуют передовые отрасли, в которых активно развивается информатизация.

В разделе 1.4 разработана методика проведения анализа организации работы с обращениями граждан, для дальнейшего выявления проблем и сложностей, с которыми сталкиваются как граждане, так и сами сотрудники органов местного самоуправления при работе с обращениями населения.

2 АНАЛИЗ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В ОРГАНАХ МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ НА ПРИМЕРЕ АДМИНИСТРАЦИИ МЕТАЛЛУРГИЧЕСКОГО РАЙОНА

2.1 Общая характеристика Администрации Metallургического района

Администрация района входит в структуру органов местного самоуправления города Челябинска и является исполнительно-распорядительным органом местного самоуправления Metallургического района, наделенным настоящим Уставом полномочиями по решению вопросов местного значения и полномочиями для осуществления отдельных государственных полномочий, переданных органам местного самоуправления Metallургического района, в соответствии с действующим законодательством, является Администрация Metallургического района.

Администрацию района возглавляет глава Администрации Metallургического района города Челябинска Петров Дмитрий Викторович.

Глава Metallургического района является высшим должностным лицом Metallургического района, наделенным собственными полномочиями по решению вопросов местного значения в соответствии с настоящим Уставом. Глава Metallургического района избирается Советом депутатов Metallургического района на первом заседании Совета депутатов Metallургического района из своего состава двумя третями голосов от установленной численности депутатов путем проведения открытого голосования на 5 лет.

Администрация района является юридическим лицом. Имеет печать с изображением Государственного герба Российской Федерации, расчетные и текущие счета в банках и других кредитных учреждениях. Имущество администрации района закрепляется за ней на правах оперативного управления.

Юридический адрес 454047, Челябинская область, город Челябинск, улица Богдана Хмельницкого, дом 6.



Рисунок 2 – Структура администрации Metallургического района

В работе с обращениями граждан участвуют несколько отделов администрации Metallургического района.

Специалисты общего отдела, получившие корреспонденцию, изучают содержание каждого обращения, затем заводят на письмо регистрационно-контрольную карточку установленного образца. Сотрудники общего отдела после обработки входящей корреспонденции осуществляют следующую работу:

- ведут учет обращений граждан;
- ежедневно с 16-00 часов представляют на рассмотрение руководителям администрации поступившие обращения граждан, затем после возвращения почты направляют обращения с сопроводительными письмами исполнителям;
- своевременно извещают авторов писем о том, куда направлены для рассмотрения их заявления, жалобы или предложения; о мерах, принимаемых по их обращениям;
- контролируют соблюдение сроков рассмотрения обращений, анализируют и обобщают состояние этой работы;
- осуществляют ввод информации с регистрационно-контрольных карточек в компьютер;
- вносят данные обращений в письменный журнал учета;
- составляют отчеты по установленной форме о количестве, характере и результатах рассмотрения обращений граждан в администрации города и местных администрациях;
- принимают меры к сокращению служебной переписки по вопросам, не требующим рассмотрения руководством администрации Metallургического района, которые могут быть решены путем личного разъяснения или по телефону;
- в конце учетного года формируют документы для передачи на хранение в архив. [8]

Глава и его заместители, управляющий делами администрации ежедневно рассматривают представленные общим отделом обращения граждан и документы, связанные с ними, определяют исполнителей.

Глава и его заместители ведут личный прием граждан, рассматривают предложения, заявления и жалобы, поступившие от граждан в соответствии с распределением между ними обязанностей.

Если для решения вопроса, поднятого в обращениях граждан, нужны объединительные усилия районной администрации, управлений, комитетов, предприятий и др. организаций, руководители администрации проводят совещания, создают комиссии, выездные рабочие группы и т.п.

Ответы на все письма и жалобы, поступившие из вышестоящих инстанций за подписью первого руководителя, подписывают глава или первый заместитель главы районной администрации.

Должностные лица, специалисты комиссий, отделов, помощники главы и его заместители обязаны:

- помогать Главе администрации в рассмотрении писем граждан и организации личного приема;

- присутствовать на личном приеме по указанию руководителей, вести делопроизводство личного приема главы и зам. Главы районной администрации;

- обрабатывать поступившие из общего отдела обращения граждан предварительно рассмотренные предложения, заявления и жалобы граждан и готовить их для доклада руководителям;

- в двухдневный срок готовить проекты писем исполнителям и ответы предварительного или окончательного рассмотрения обращений граждан;

- своевременно передавать рассмотренные и подписанные письма и ответы в общий отдел для отправки адресатам или снятия с контроля;

- совместно с общим отделом контролировать соблюдение сроков рассмотрения обращений граждан.

Обращения граждан должны быть направлены в соответствующие учреждения, организации, исполнителям не позднее чем в 7-дневный срок со дня регистрации в приемной администрации.

2.2 Анализ форм и документационного обеспечения работы с обращениями граждан в Администрации Metallургического района

В настоящее время, основными законами, регулирующими обращения граждан в органы местного самоуправления, является Конституция Российской Федерации. Должностные лица органов власти принимают властные решения посредством издания обязательных для исполнения правовых актов. Гражданин пользуется своей властью, как правило, только в случаях нарушения своих прав и посредством направления всякого рода жалоб и заявлений в различные инстанции. Таким образом, происходят взаимоотношения властного характера между этими субъектами общественных отношений.

Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 2 мая 2006 года регулирует отношения связанные с реализацией гражданином Российской Федерации (далее также - гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления, а также устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан государственными органами, органами местного самоуправления и должностными лицами.[2]

Однако этот закон весьма поверхностный, он не учитывает многих важнейших аспектов работы с обращениями граждан и основан на архаическом, «одностороннем» подходе к институту обращений. Разнообразные законы об обращениях граждан имеются в субъектах федерации, есть подобные нормативно-правовые акты и в муниципальных образованиях [29, стр. 25]. Но самую главную роль в работе с обращениями играют многочисленные инструкции, которыми преимущественно и руководствуются сотрудники различных муниципальных образований, рассматривая поступающие к ним обращения граждан. Эти инструкции свои в каждом муниципальном образовании, и предназначены они для служебного пользования, то есть не публикуются и потому для граждан недоступны. Кроме того, делопроизводство по обращениям

граждан, играющее огромную роль в реализации всех их функций по сей день остается непрозрачным, закрытым и архаичным.

В Администрации Metallургического района работники руководствуются внутренним распоряжением «О Порядке рассмотрения устных и письменных обращений граждан в Администрацию Metallургического района города Челябинска».

Согласно данному внутреннему распоряжению, сложившаяся технология работы с письменными обращениями граждан включает в себя:

- прием и первичную обработку обращений граждан;
- регистрацию обращения в течении трех дней со дня его поступления (занесение в базу данных), составление РКК – регистрационно-контрольной карточки (с аннотацией содержания обращения), проверку на повторность обращения (рисунок 2);
- проставление штампа организации и регистрационного индекса обращения;
- направление обращений на рассмотрение руководству для получения резолюции;
- уведомление заявителя в течении 30 дней (ответ) о рассмотрении обращения (или о направлении обращения в другие организации);
- исполнение обращения (при необходимости запрашивание дополнительных сведений по обращению), либо передача обращения в другое подразделение;
- контроль за исполнением обращения в установленные сроки;
- вынесение решения по обращению;
- подготовку ответа заявителю о вынесенных решениях;
- регистрация ответа на обращение;
- решение о снятии обращения с контроля с записью в РКК (после проверки исполнения);
- информационно-справочную работу по обращениям (по картотекам);
- анализ поступивших обращений (подготовку аналитических справок);
- учет обращений (работу с базой данных);

- группировку обращений в дела, формирование дел в установленном порядке;
- передачу дел на хранение в ведомственный архив организации.

РЕГИСТРАЦИОННО -КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА	
№ карты	
Корреспондент	Ф.И.О.
Категория	
Дата получения	ХХ.ХХ.ХХХХ
Дата и номер сопроводительного документа	
Входящий номер	№ карты
Срок рассмотрения	ХХ.ХХ.ХХХХ
Ответ направляется	Заявителю
Содержание	
Оценочные параметры	
Резолюция руководителя	

Рисунок 3 – Регистрационно-контрольная карточка

При работе с обращениями граждан администрация Metallургического района г. Челябинска руководствуется нормативно-правовой базой:

- Конституция Российской Федерации (главы 1-3, 6-8);
- Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;
- Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Закон Челябинской области от 27 августа 2009 года № 456-ЗО «О рассмотрении обращений граждан»;

– Положение о порядке и сроках рассмотрения обращений граждан в органы местного самоуправления Metallургического района, от 25.03.2015 N 6/4

– Устав Metallургического района.

Схема движения обращения граждан внутри администрации Metallургического района г. Челябинска (рисунок 4).



Рисунок 4 – Схема движения обращения граждан внутри администрации Metallургического района г. Челябинска.

2.3 Анализ показателей работы с обращениями граждан в Администрации Металлургического района

Для анализа всех показателей предоставленных в отчетах Администрации
Металлургического района нам потребуются формулы Абсолютного и
Относительного отклонения.

Абсолютное отклонение:

$$A_o = D_o - D_b, \quad (1)$$

где, D_o – Данные отчетного периода,

D_b – Данные базового периода.

Относительное отклонение:

$$O_o = \left(\frac{D_o - D_b}{D_b} \right) * 100\%, \quad (2)$$

где, D_o – Данные отчетного периода,

D_b – Данные базового периода.

Ежегодно, большое количество граждан обращается в администрацию
Металлургического района г. Челябинска с различными вопросами, жалобами и
предложениями. Рассмотрим результаты работы с обращениями граждан, их
количество и способы обращения граждан в органы местного самоуправления. По
данным на 2014-2016 и I квартал 2017 года (таблица 2).

Таблица 2 – Общее количество обращений граждан в администрацию
Металлургического района г. Челябинска

В шт.

	2014	2015	2016	I квартал 2017
Всего обращений	5045	3292	5055	5013
Личное обращение	1249	1671	3684	266
Письменное обращение	3826	1621	1371	247

Источник: итоговая информация о рассмотрении обращений граждан в Администрацию
Металлургического района города Челябинска

В 2015 году в Администрацию Metallургического района поступило 3292 обращения. Из них 1621 - это письменные обращения. В 2014 году число обращений было больше и составляло 5045 обращений.

Это сокращение связано с тем, что в соответствии с действующим Уставом Metallургического района города Челябинска и на основании решения Челябинской городской Думы от 23.12.2014 № 4/27, с 01.03.2015 Администрация Metallургического района не наделена полномочиями в решении вопросов жилищной политики, социальной защиты населения, вопросов ЖКХ и др.

В связи с чем, количество обращений, поступивших из вышестоящих органов и органов государственной власти, сократилось, на 60 %.

В 2016 году в Администрацию Metallургического района поступило 5055 обращений. Из них 1371 - это письменные обращения. В сравнении с 2015 годом количество обращений в 2016 году увеличилось с 3292 до 5055. Такое увеличение произошло за счет поступивших устных обращений, их число составило 3684. В связи с действующей программой «Капитальный ремонт и ремонт дворовых территорий многоквартирных домов, проездов к дворовым территориям города Челябинска на 2014-2017 гг.» и реализацией программы «Реальные дела 2016», в районе было благоустроено большое количество дворовых территорий и проездов. В связи, с чем жители рядом стоящих дворов очень часто обращались в Администрацию района с вопросом благоустройства дворовой территории и проездов.

За I квартал 2017 года в Администрацию Metallургического района поступило 513 обращений, в том числе в письменной форме – 247.

За рассматриваемый период основными вопросами, поставленными в обращениях граждан, являются: принятие участия жителей в муниципальной программе по капитальному ремонту и ремонту дворовых территорий многоквартирных домов, проездов к дворовым территориям, санитарная обрезка зеленых насаждений на дворовых территориях, санитарное содержание территории района, очистка дорог, внутриквартальных проездов, начисления за

общедомовые нужды. В отопительный период поступает большое количество обращений на некачественное предоставление услуг теплоснабжения квартир.

Что касается других вопросов, изложенных в заявлениях граждан, то их доля незначительна от общего количества обращений. К ним относятся вопросы спорта, культуры и др.

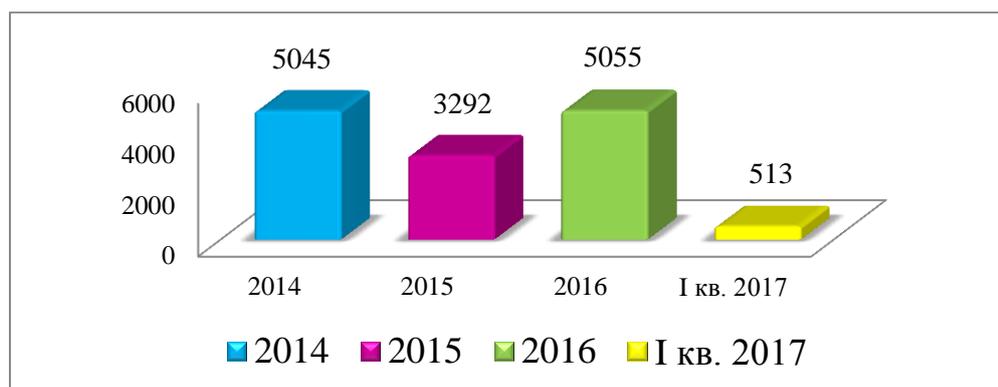


Рисунок 5 – Количество обращений граждан

Рассчитаем абсолютное и относительное отклонение количества обращений за два периода 2015 и 2016 года, за базовый период возьмем 2014 год. Отклонение за 2017 год корректно мы посчитать не можем, так как данные есть только за I квартал.

Абсолютное отклонение за 2015 год (1)

$$3292 - 5045 = -1753 \text{ обращений}$$

Относительное отклонение за 2015 год (2):

$$\left(\frac{3292 - 5045}{5045} \right) * 100\% = -34,75\%$$

Абсолютное отклонение за 2016 год (1)

$$5055 - 5045 = 10 \text{ обращений}$$

Относительное отклонение за 2016 год (2):

$$\left(\frac{5055 - 5045}{5045} \right) * 100\% = 0,2\%$$

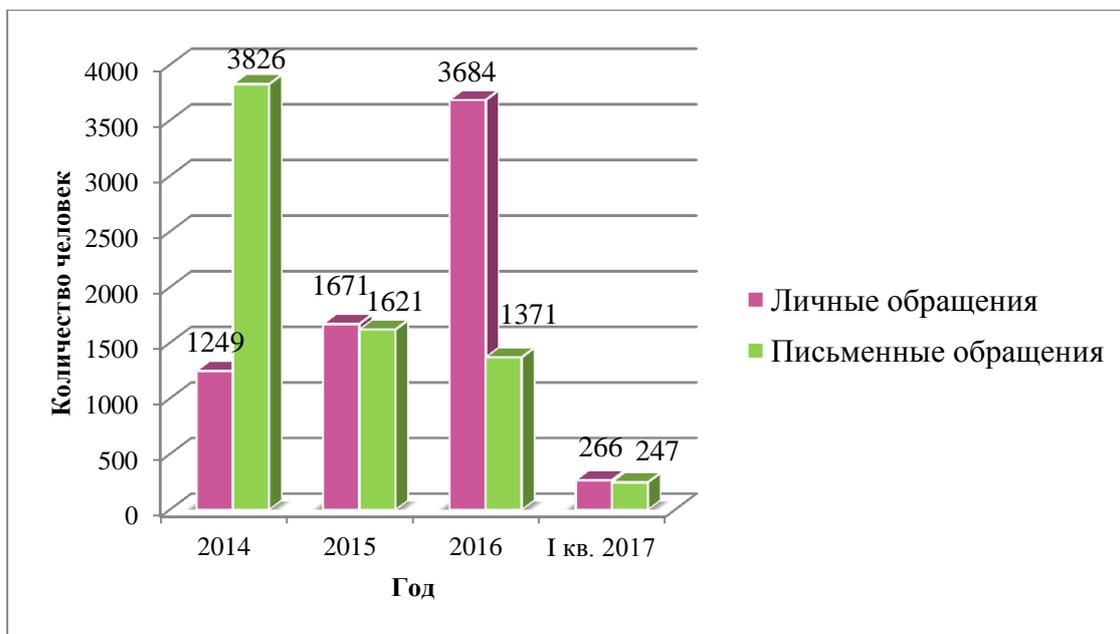


Рисунок 6 – Количество личных и письменных обращений граждан

В отчете администрации четко не указана причина увеличения личных обращений граждан, поэтому мы можем только предположить, что это может быть связано с низким уровнем качества ответов на письменные обращения, что не устраивает граждан. Либо граждане не доверяют работе государственных и муниципальных органов, и для собственного удовлетворения, считают, что при личном обращении работники администрации будут более тщательно рассматривать их обращения.

С 2012 года на официальном сайте Администрации Metallургического района заработал раздел «Интернет-приемная». Этот раздел является дополнительным средством, обеспечивающим возможность граждан обращаться в Администрацию района и получать необходимые разъяснения по любому вопросу в упрощенной форме, т.е. посредством электронного сообщения.

С конца 2014 было принято решение Челябинской городской Думы от 23.12.2014 № 4/27, что с 01.03.2015 Администрация Metallургического района не наделена полномочиями в решении вопросов жилищной политики, социальной защиты населения, вопросов ЖКХ и др. Но на протяжении всего отчетного периода поступали письменные обращения от граждан, содержащие

вопросы в основном, затрагивающие сферу благоустройства и ЖКХ. Так как данная тематика больше не входит в полномочия администрации Metallургического района, данные заявления направлялись в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с обязательным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения. Либо давались ответы разъяснительного характера с указанием адреса и телефона соответствующего органа.

Таблица 3 – Количество обращений граждан, не входящие в компетенцию администрации Metallургического района г. Челябинска

в шт.

	2014	2015	2016	I квартал 2017
Количество обращений	3850	3063	4738	43

Источник: итоговая информация о рассмотрении обращений граждан в Администрацию Metallургического района города Челябинска

Рассчитаем абсолютное и относительное отклонение количества обращений не входящих в компетенцию Администрации Metallургического района г. Челябинска, за два периода 2015 и 2016 года, за базовый период возьмем 2014 год. Расчет отклонения за 2017 год некорректен, так как данные есть только за I квартал.

Абсолютное отклонение за 2015 год (1)

$$3063 - 3850 = -787 \text{ обращений}$$

Относительное отклонение за 2015 год (2):

$$\left(\frac{3063 - 3850}{3850} \right) * 100\% = -20,44\%$$

Абсолютное отклонение за 2016 год (1)

$$4738 - 3850 = 888 \text{ обращений}$$

Относительное отклонение за 2016 год (2):

$$\left(\frac{4738-3850}{3850}\right) * 100\% = 23,06\%$$



Рисунок 7 – Рассмотренные и перенаправленные обращения граждан в администрацию Metallургического района г. Челябинска за 2015 год

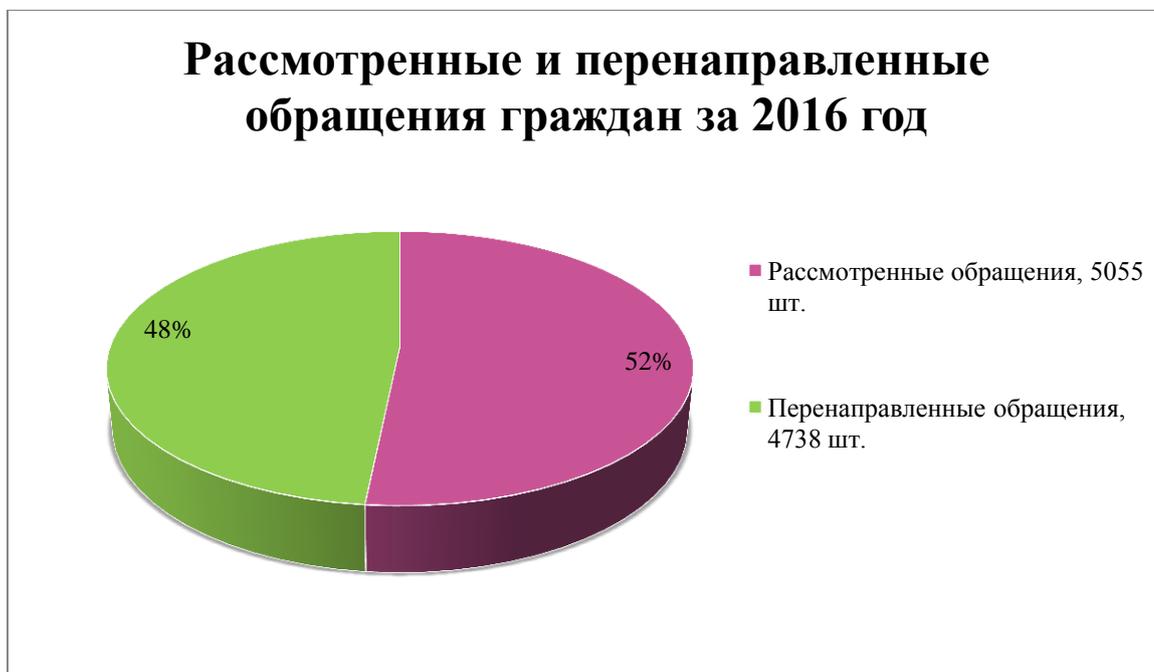


Рисунок 8 – Рассмотренные и перенаправленные обращения граждан в администрацию Metallургического района г. Челябинска за 2016 год



Рисунок 9 – Рассмотренные и перенаправленные обращения граждан в администрацию Metallургического района г. Челябинска за I квартал 2017 года

Сравнивая показатели на диаграммах о рассмотренных и перенаправленных (не входящих в компетенцию администрации Metallургического района) обращениях, можно сказать, что до населения не было донесено в надлежащей форме изменения ответственных лиц по ряду вопросов: ЖКХ, социальная защита населения и благоустройство. В связи с чем, работники местной администрации были вынуждены направлять отказ о рассмотрении обращения с уведомлением, куда обратиться по данному вопросу заявителю, либо самостоятельно перенаправлять обращение в соответствующие органы.

Таблица 4 – Повторные обращения граждан

в шт.

	2014	2015	2016
Количество повторных обращений	21	15	16

Источник: итоговая информация о рассмотрении обращений граждан в Администрацию Metallургического района города Челябинска

Если в 2014 году было 21 повторное обращение, то в 2015 уже 15. Поэтому можно сделать вывод о том, что большинство обращений, поступивших впервые в Администрацию Metallургического района, рассматриваются полно, всесторонне и объективно. Число повторных обращений в 2016 году остается на прежнем уровне – 16 обращений. С учетом роста общего количества обращений, данный показатель выглядит очень положительно (таблица 4).

Рассчитаем абсолютное и относительное отклонение количества повторных обращений в Администрации Metallургического района г. Челябинска, за два периода 2015 и 2016 года, за базовый период возьмем 2014 год.

Абсолютное отклонение за 2015 год (1)

$$15 - 21 = -6 \text{ обращений}$$

Относительное отклонение за 2015 год (2):

$$\left(\frac{15-21}{21}\right) * 100\% = -28,57\%$$

Абсолютное отклонение за 2016 год (1)

$$16 - 21 = -5 \text{ обращений}$$

Относительное отклонение за 2016 год (2):

$$\left(\frac{16-21}{21}\right) * 100\% = 23,8\%$$



Рисунок 10 – Повторные обращения граждан в администрацию Metallургического района

Таблица 5 – Прием граждан Главой Metallургического района и его заместителями

в кол. чел.

	2015	2016	I квартал 2017
Личный прием	37	26	5
Главой района	25	13	3
Заместителями главы	12	13	2

Источник: итоговая информация о рассмотрении обращений граждан в Администрацию Metallургического района города Челябинска

В администрации Metallургического района осуществляется личный прием граждан Главой Metallургического района и его заместителями по графику. (Таблица 6) [15]

Прием осуществляется по предварительной записи, после того, как было отправлено и рассмотрено письменной либо личное обращение, и получен ответ. Если ответ не удовлетворил заявителя или остались вопросы, на которые может ответить только руководство администрации Metallургического района.

При себе необходимо иметь документ, удостоверяющий личность (паспорт) и сопутствующие материалы и документы при их наличии.

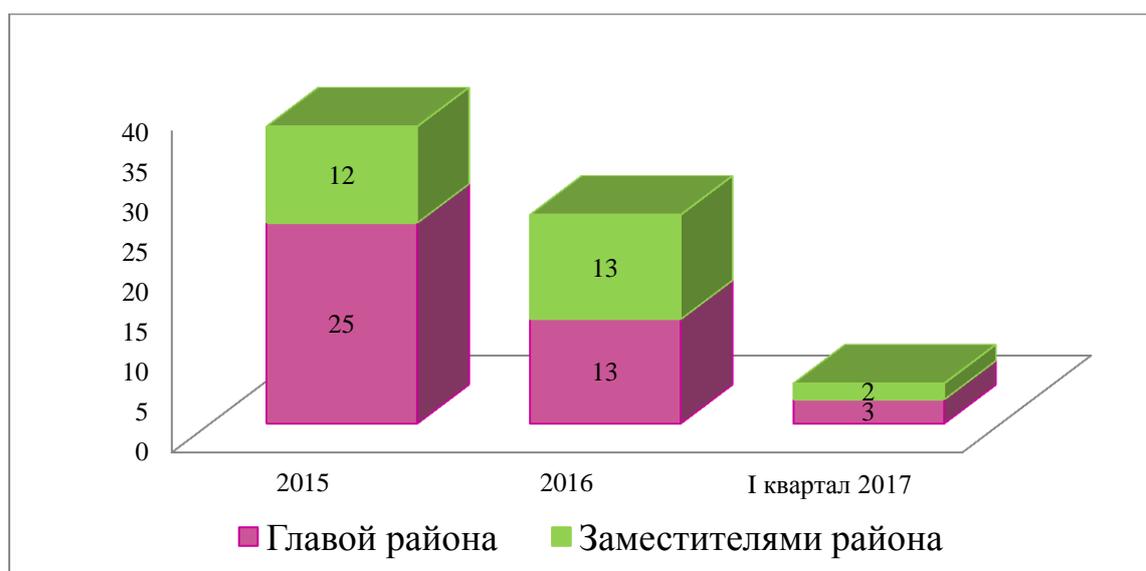


Рисунок 11 – Прием граждан Главой Metallургического района и его заместителями

Таблица 6 - График приема граждан руководством Metallургического района

№ каб.	Должность, ФИО руководителя	№ телефона	Приемные дни
1	Глава района Петров Дмитрий Викторович	720-51-52	2-й, 4-й понедельник месяца с 14:00 до 16:00 час. Предварительная запись осуществляется с понедельника по среду (за неделю до приема). При себе иметь паспорт
6	Первый заместитель Главы района Казанин Александр Иванович	735-72-55	2-й, 4-й понедельник месяца с 10:00 до 12:00 час. Без предварительной записи. При себе иметь паспорт.
2	Заместитель Главы района Зыкова Елена Вячеславовна	735-77-12	1-й, 3-й понедельник месяца с 10:00 до 12:00 час. Без предварительной записи При себе иметь паспорт.
8	Заместитель Главы района Агаркова Владлена Юрьевна	735-73-84	Каждый понедельник с 10:00 до 12:00 час.

Источник: Официальный сайт Администрации Metallургического района – Режим доступа: <http://adminmet.ru>

Поручением Президента Российской Федерации, начиная с 12 декабря 2013 года, в День Конституции Российской Федерации все государственные органы и органы местного самоуправления обязаны проводить Общероссийский день приема граждан с 12-00 до 20-00. В Администрации Metallургического района в этот день проводят личный прием: Глава Администрации, его заместители и начальники отделов (таблица 7).

Таблица 7 – Обращения граждан в Общероссийский день приема граждан

в шт.

	2014	2015	2016
Количество обращений	6	5	5

Рассчитаем абсолютное и относительное отклонение количества обращений в Администрации Metallургического района г. Челябинска в Общероссийский

день обращения граждан, за два периода 2015 и 2016 года, за базовый период возьмем 2014 год.

Абсолютное отклонение за 2015 год (1)

$$5 - 6 = -1 \text{ обращение}$$

Относительное отклонение за 2015 год (2):

$$\left(\frac{5-6}{6}\right) * 100\% = -16,7\%$$

Абсолютное отклонение за 2016 год (1)

$$5 - 6 = -1 \text{ обращение}$$

Относительное отклонение за 2016 год (2):

$$\left(\frac{5-6}{6}\right) * 100\% = -16,7\%$$

2.4 Выявление проблем в работе с обращениями граждан в Администрации Металлургического района

Проблемы нормативно-правового характера.

1. Основной Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» не содержит информацию о возможности пользоваться помощью юридических представителей при обращении в государственные и муниципальные органы управления. Только при рассмотрении Федерального закона от 31 мая 2002 г. N 63-ФЗ «Об адвокатской деятельности и адвокатуре», можно сделать вывод о возможности участия адвоката при обращении в органы местного самоуправления, что ограничивает возможности граждан. Ч.1 ст.1 данного закона гласит о том, что: «...адвокатской деятельностью является квалифицированная юридическая помощь, оказываемая на профессиональной основе лицами, получившими статус адвоката в порядке, установленном настоящим Федеральным законом, физическим и юридическим лицам в целях защиты их прав, свобод и интересов, а также обеспечения доступа к правосудию, а так же общих принципов отечественного законодательства». [3 ч.1 ст.1] Ведь не многие граждане, при возникшей бытовой проблеме будут

изучать все Федеральные законы для составления обращения. Исходя из вышеизложенного законодательное закрепление права пользования услугами законного представителя – адвоката, а так же возможность его ознакомления с материалами проверки и получения ответа, станет важной частью для упрощения процедуры обращения граждан. [24, стр. 29]

2. Документы, содержащие четкие инструкции «О Порядке рассмотрения устных и письменных обращений граждан в Администрацию Metallургического района города Челябинска», не публикуются (так как имеют гриф «ДСП» (Для служебного пользования)) и для граждан недоступны. Тем самым, косвенным образом создают противоречие с Конституцией РФ. «Законы подлежат официально опубликованию. Неопубликованные законы не применяются. Любые нормативные правовые акты, затрагивающие права, свободы и обязанности человека и гражданина, не могут применяться, если они не опубликованы официально для всеобщего сведения.»[1 ч. 3, ст. 15]

Организационные проблемы в работе с обращениями граждан.

1. Проанализировав движение обращений граждан внутри структуры администрации Metallургического района, можно сказать о том, что слишком много времени тратится на передачу пакета документов от одного работника администрации к другому. И делегирование ответа происходит с участием всех ступеней руководителей. Из чего можно сделать вывод, что нет четкого распределения полномочий, за которые бы отвечал конкретный сотрудник администрации.

2. Для резолюции руководителя, нет установленных сроков, и обращение граждан для решения вопроса попадает в руки ответственному человеку спустя неопределенный законами, нормами или актами, срок, что существенно может продлевать общее время от непосредственного обращения до получения ответа заявителем.

3. Ведение отчетности в письменной форме преобладает в работе общего отдела. Обращения граждан регистрируются в «Журнале входящих обращений», а

затем в «Журнале ответов на обращения граждан». Единственным отличием регистрации в этих журналах является дата, а номер остается неизменным. При каждом обращении, работник общего отдела проверяет вручную, не было ли до этого обращения по той же теме и тем же гражданином, что существенно усложняет работу.

4. В администрации Metallургического района раз в год открывается «горячая линия», что подразумевает ответы гражданам по телефону непосредственно Главой администрации. Донесения до населения данной информации осуществляется плохо, так как малое количество жителей Metallургического района знает о времени и дате проведения данного мероприятия.

5. 12 декабря – всемирный день обращения граждан. В этот день, все подразделения муниципальных и государственных структур организуют прием граждан. Информация об этом мероприятии так же, не доводится до населения должным образом. Это видно из статистических данных Администрации Metallургического района (таблица 7). Количество обратившихся граждан не только не увеличивается, а даже уменьшается.

Проблемы информационно-технологического характера в работе с обращениями граждан.

1. Требуется создание и введение общей электронной базы обращений граждан. Это значительно сократит время на обработку и передачу пакета документов как внутри администрации metallургического района между всеми отделами и сотрудниками, так и между Городской администрацией г. Челябинска, Правительством Челябинской области, Правительством Российской Федерации и органами местного самоуправления. Данная система позволит отслеживать повторные и дублирующие обращения граждан в различные органы. Сократится количество возвратно-поступательных движений внутри структуры Администрации Metallургического района. А так же уменьшится количество ручных операций.

2. Проблема с оснащением приемных для граждан ожидающих своей очереди. Приемные зачастую не удовлетворяют требованиям, предъявляемые к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга (Помещение оборудуется системой кондиционирования, электронной системой управления очередью, световым табло). В Администрации Metallургического района при прохождении практики были проведены ознакомительные процедуры с помещениями приемных.

3. Нет технологического оборудования для проведения видеоконференций с населением по решению их вопросов и рассмотрению предложений.

Вывод по разделу 2

Рассмотрена общая характеристика Администрации Metallургического района. В Администрации Metallургического района имеет 10 структурных подразделений, а Глава района является высшим должностным лицом Metallургического района, наделенным собственными полномочиями по решению вопросов местного значения в соответствии с Уставом.

Приведена нормативно-правовая база администрации Metallургического района для работы с обращениями граждан, и сопутствующие документы, регламентирующие действия сотрудников при работе с населением и документами, поступающими от них.

Проанализированы показатели работы с обращениями граждан за период 2014-2017 годов, в администрации Metallургического района г. Челябинска.

Выявлены и классифицированы проблемы в организации работы с обращениями граждан в администрации Metallургического района г. Челябинска.

Из чего мы можем сделать вывод о том, что организация работы с обращениями граждан в органы МСУ требует существенных изменений. Необходимо улучшить качество обслуживания с помощью достижения прозрачности деятельности, внимания ко всем обращениям, более тщательного рассмотрения и решения

проблем. А так же усовершенствовать устаревшие нормативно-правовые акты и положения по работе с документооборотом внутри структуры МСУ. Создать автоматизированную систему работу движения документов, как между структурными подразделениями, так и между органами МСУ, правительством и городским управлением.

3 РАЗРАБОТКА РЕКОМЕНДАЦИЙ ПО ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В ОРГАНАХ МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ (НА ПРИМЕРЕ АДМИНИСТРАЦИИ МЕТАЛЛУРГИЧЕСКОГО РАЙОНА)

3.1 Рекомендации по организации работы с обращениями граждан на примере Администрации Metallургического района г. Челябинска

Большинство выявленных причин в работе с обращениями граждан, возможно решить путем внедрения системы электронного документооборота (СЭДО) (таблица 7).

Таблица 7 – Проблемы организации работы с обращениями граждан в Администрации Metallургического района и пути их решения

Проблемы в работе с обращениями граждан	Пути решения с помощью внедрения СЭДО
Нормативно-правовая база	
Устаревшая нормативно-правовая база	Создание инструкции по работе с письменными обращениями граждан в администрации металлургического района г. Челябинска и публикации данного положения на официальном сайте
Неполная информация о правах граждан при обращении в органы МСУ	
Непрозрачность действий органов МСУ	
Организация работы	
Большое количество возвратно-поступательных движений при работе с документами по обращениям граждан	Автоматическая передача документа из одного подразделения другому, по заданному маршруту. Оповещение всех участников процесса об изменении статуса обращения.
Сроки работы и подписания резолюций и ответственность за исполнение решений по обращениям не отслеживаются и не регламентируются.	Назначение ответственных лиц за исполнение решения по данному обращению. Контроль статусов поручений. Контроль исполнения решения по обращению.

Окончание таблицы 7

Проблемы в работе с обращениями граждан	Пути решения с помощью внедрения СЭДО
Излишнее количество ручных операций	Создание электронной РКК (с аннотацией содержания обращения), а так же прикрепление к ней всех сопутствующих документов. Регистрация обращения граждан в системе, автоматическое присвоение личного номера РКК и даты регистрации. Автоматизированный поиск обращений по различным критериям.
Информационно-технологические проблемы	
Отсутствие единой электронной базы	При работе всех отделов и структурных подразделений в системе электронного документооборота, автоматически будет создаваться единая электронная база данных по обращениям граждан.

В данной работе была разработана инструкции по работе с письменными обращениями граждан в администрации металлургического района г. Челябинска. (Приложение А).

Работа с обращениями граждан в Администрации Металлургического района регламентирована только внутренним распоряжением «О Порядке рассмотрения устных и письменных обращений граждан в Администрацию Металлургического района города Челябинска» и типовым положением о ведении делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан в Государственных органах, на предприятиях, в учреждениях и организациях. Данные положения регулируют процесс работы и ведение документооборота, не используя современные методы и информационные технологии нашего времени. Типовое положение было принято в 1981 году, на сегодняшний день многие пункты являются устаревшими, на замену им нужно составить новый регламент с учётом современных технологий.

Рассматривая зарубежный и отечественный опыт работы с обращениями граждан в Ямало-Ненецком Автономном округе в «Типовом процессе работы с обращениями граждан» уже используются современные технологии, и план работы муниципальных учреждений прописан с учетом действий в системе автоматизации документооборота (рисунок 12).

Данный процесс, включает следующие основные этапы:

- Формирование электронного обращения пользователем сети Интернет на сайте Министерства.
- Доставка обращения в Отдел по работе с обращениями граждан и его регистрация в Системе документооборота.
- Доведение обращения до исполнителей и подготовка ответа на обращение.
- Регистрация ответа и отправка ответа гражданину.

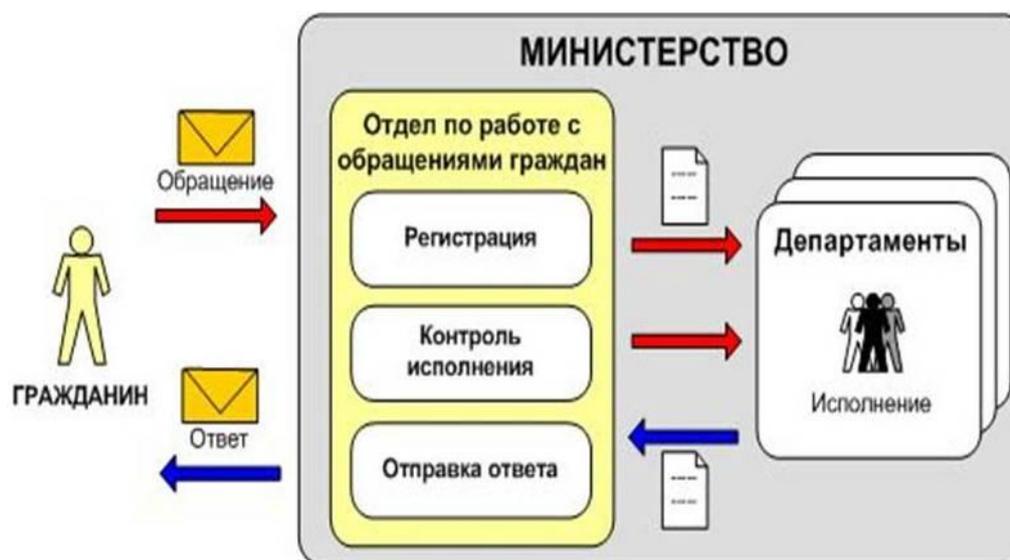


Рисунок 12 Типовой процесс организации обработки обращений граждан

С помощью внедрения Системы автоматизации документооборота, власти ЯНАО стараются обеспечить для своих граждан прозрачность выполнения их запросов, а так же возможность контроля текущего состояния исполнения. Для

достижения данных целей необходимо обеспечить своевременное информирование граждан об основных этапах рассмотрения обращения.

Для реализации данного процесса властями ЯНАО была разработана система обработки электронных обращений граждан (система «Общественная приемная»), которая включает в себя два компонента.

1. Сайт, предназначенный для формирования электронного обращения. Граждане оставляют свой отзыв, жалобу или предложение с помощью официального Интернет-ресурса Министерства, далее их письмо автоматически отправляется на адрес электронной почты Министерства.

2. Функциональный блок обработки обращений в систему электронного документооборота (СЭДО), осуществляющий автоматическое формирование регистрационно-контрольной карточки входящих документов в СЭДО на основе полученных электронных обращений, а также обеспечивающий автоматическую отправку уведомлений гражданину об этапах обработки его обращения.

Сайт так же содержит иную полезную информацию необходимую гражданам, которые собираются (или уже отправили) обращения:

- фамилии руководителей отделов;
- фамилии сотрудников отдела, отвечающих за работу обращениями граждан;
- график личного приема граждан, ответственных должностных лиц;
- наиболее часто задаваемые вопросы;
- реквизиты для письменного обращения граждан;
- рекомендации по оформлению письменных обращений;
- нормативно-правовые акты регулирующие работу органов власти с обращениями граждан.

Такой процесс, как «Регистрация и учет обращения граждан», способствует полной автоматизации работы сотрудников с обращениями граждан, обеспечивает контроль по выполнению вынесенных решений, резолюций по обращению. [31]

В настоящее время Россия уже достигла той стадии развития, когда все подразделения властей, начиная с Президента, уделяют особое внимание электронным инструментам, присущим информационному обществу. В информационной сфере активно развиваются электронное правительство, здравоохранение, образование и др.

Система автоматизации документооборота, система электронного документооборота (СЭДО) – это компьютерная программа (программное обеспечение, система), которая позволяет организовать работу с электронными документами (создание, изменение, поиск), а также взаимодействие между сотрудниками (передачу документов, выдачу заданий, отправку уведомлений и т.п.). [3]

В работе с обращениями граждан в Ямало-Ненецком Автономном Округе используется система документооборота ESCOM.BPM

ESCOM.BPM - это автоматизированная универсальная программная платформа (фреймворк), предназначенная для создания автоматизированных решений в области электронного документооборота.

ESCOM.BPM - это современная российская Система Электронного Документооборота (СЭДО), базирующаяся на технологиях docflow и workflow и соответствующая мировым стандартам (BPMI , MoReq, WfMC, OMG). Система разработана в период с 2005-2009г. С 2009 года система представлена как коммерческий продукт на рынке программ российского электронного документооборота.[33]

Как заявляют разработчики данной системы, работа с ней возможна как в локальной сети, так и через всемирную паутину. Так же работать в этой программе можно как со стандартных персональных компьютеров, так и с современных смартфонов, коммуникаторов и планшетов. Значит сотрудник, находящийся даже не на своем рабочем месте, может видеть передвижение, изменение и добавление новых обращений. Внедрение данной системы в работу с

обращениями граждан в Ямало-Ненецком Автономном Округе позволила автоматизировать следующие процедуры:

1. Ведение базы данных обращений (рисунок 13).
2. Создание электронной регистрационно-контрольной карточки (с аннотацией содержания обращения), а так же прикрепление к ней всех документов отправленных гражданином, по данному обращению;
3. Автоматическая передача документа из одного подразделения другому, по заданному маршруту. Оповещение всех участников процесса об изменении статуса обращения.
4. Регистрация обращения граждан в системе, присвоение личного номера регистрационно-контрольной карточке и даты регистрации.
5. Рассмотрение обращения в электронном виде уполномоченным лицом.
6. Принятие решения по обращению, составление электронного ответа, Назначение ответственных лиц за исполнение решения по данному обращению. Контроль статусов поручений.
7. Контроль исполнения решения по обращению.
8. Автоматизированный поиск обращений по различным критериям (дата, заявитель, номер РКК, тема обращения и т.д.)
9. Хранение обращений в электронном архиве.

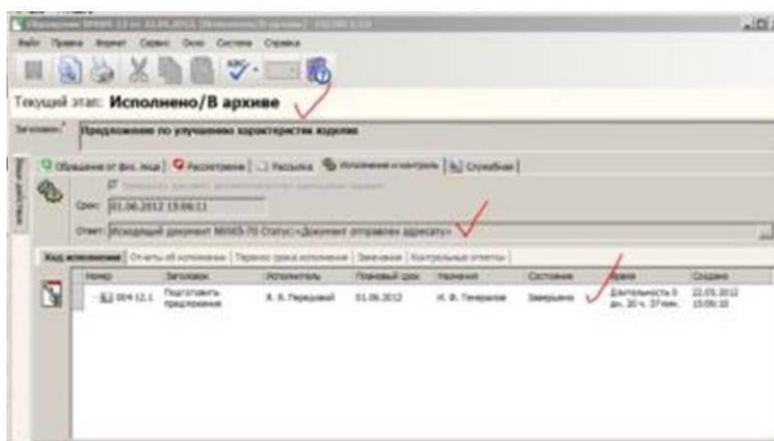


Рисунок 13 – Ведение базы данных граждан. Экран отображения истории переписки.

Принцип работы в системе электронного документооборота.

1. Каждое новое обращение регистрируется в системе документооборота созданием новой РКК (рисунок 14).

В поле «Получатель» указывается фамилия сотрудника, который будет заниматься решением вопроса, изложенного в обращении. Нажатие кнопки «Отправить на рассмотрение», будет означать, что документ отправлен данному сотруднику на рассмотрение.

Каждому новому обращению, при регистрации система автоматически присваивает номер «Регистр. №». Так же необходимо заполнить следующие данные: ФИО отправителя, дату доставки, способ доставки обращения (эл. почта, факс – указывается автоматически, если карточка создана системой, а так же может быть письменное и личное), количество страниц в документе. Так же можно заполнить какие сопутствующие документы, если таковые имеются.

Фактическое место хранения оригинала обращения указывается в специальном поле электронной регистрационно-контрольной карточке.

№	Регистр.	Дата вхождения	Вид докум.	Секретарь	Время	Принимать
№: 00007.00	003-12	22.05.2012	00:00:00	Сергей Н. В. Генералов		1

Рисунок 14 – Электронная регистрационно-контрольная карточка

2. После регистрации обращения, документ отправляется для непосредственного вынесения решения по данному вопросу лицу, указанному как «Получатель». Система информирует сотрудника о том, что ему пришло обращение на рассмотрение специальным оповещением. Первой инстанцией решения вопросов связанных с обращениями граждан чаще всего являются руководители. Они дают резолюцию по данному обращению, и документ по этой же схеме отправляется дальше.

3. После резолюции документу присваивается статус «На рассмотрении» (рисунок 15).

Это означает, что обращение в ближайшее время будет рассмотрено и принято к исполнению. Если обращение не нужно исполнять, то можно выбрать пункт «Принять документ к сведению». Если исполнение обращение требует особого контроля, ему присваивается дополнительный статус «На контроль», и это обращение появляется в дополнительном журнале для слежения за исполнением до того времени, пока оно не будет исполнено. По каждой резолюции автоматически создается карточка поручения, которая доставляется исполнителю и сопровождается уведомлением.

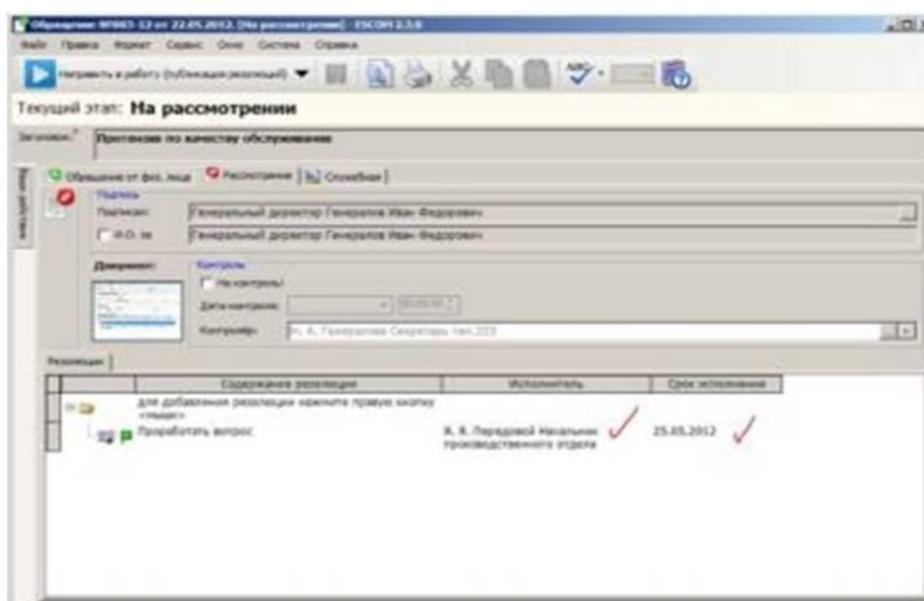


Рисунок 15 – Статус обращения «На рассмотрении»

Система автоматизированного документооборота контролирует сроки передачи, исполнения и подготовки ответа, если сроки, указанные в поручениях и РКК истекли, обращению присваивается статус «Просрочено».

Если поручение выполнено в срок, оно отправляется Контролеру, а следом должностному лицу, выдавшему резолюцию. Если все исполнено верно, поручению присваивается статус «Завершено».

Правительством ЯНАО введен электронный документооборот. Властями рекомендовано внедрять данный вид ведения работы с обращениями граждан в органы местного самоуправления. Последние несколько лет этот процесс происходит особенно активно, это можно отследить по большому количеству постановлений о внесении изменений в систему документооборота.

Подробно изучив опыт Ямало-Ненецкого автономного округа, описав систему документооборота ESCOM.BPM и принципы ее мы можем сказать о том, что такая система необходима Администрации Metallургического района г. Челябинска для улучшения работы с обращениями граждан, и поддержания статуса развивающейся области в целом.

3.2 Оценка эффективности мероприятия

Для расчёта эффективности внедрения Системы Электронного Документооборота следует обозначить, что эффект от данного процесса разделяется на две группы:

- неисчисляемый эффект;
- исчисляемый эффект.

Неисчисляемый эффект можно выразить несколькими тезисами.

1. Повышение контроля над исполнением решений. Каждое решение будет зафиксировано в системе электронного документооборота, при необходимости занесено в отдельный список «На контроль». Невозможно будет потерять или забыть о необходимости исполнения решения, при повторном обращении с

данной проблемой сразу будет отражаться предыдущее обращение, ответ на это обращение и лица ответственные за исполнение данного решения. Глава Администрации или начальники отделов в любой момент будут иметь возможность проконтролировать процесс исполнения.

2. Увеличение ответственности и разграничение ответственных лиц по вынесенным решениям. При внедрении СЭДО, даже после истечения срока хранения обращений в Администрации Metallургического района и передачу его в подведомственный архив, будет возможно быстро найти сотрудников, отвечающих за исполнение решения по конкретному вопросу. Если гражданин будет недоволен, или его проблема будет не решена, и ответ дан только на бумаге, всегда можно будет найти людей, ответственных за данный процесс. Каждый сотрудник будет при этом подходить более тщательно к рассмотрению проблемы и контролировать исполнение ее решений. В противном случае, будет возможность наказать должностное лицо пренебрегающее своим обязанностями.

3. Возможность коллективной работы над документацией. Если обращение затрагивает несколько областей работы Администрации Metallургического района, то при резолюции нескольким сотрудникам обращение будет доступно для рассмотрения в любое время, и не нужно будет решать проблему поочередно.

4. Упрощение поиска документа по различным параметрам. Это сокращает время работы с поиском определенных обращений, а так же упрощает процесс ведения статистики и подготовки отчетов за определенные периоды времени и по определенным критериям (темы, способы, категории граждан, повторные).

5. Удобство хранения. Все документы будут автоматически рассортированы по датам, присвоенным номерам, фамилиям, категориям. Не будут неучтенных обращений, потерянных документов. Все приложенные документы к обращениям будут храниться скрепленными. Для архива не нужно будет выделять отдельное помещение, и после истечения срока хранения не будет вопросов о способе их утилизации.

Исчисляемый эффект.

1. Освобождение площадей хранения.
2. Снижение затрат на доставку материалов и документов в бумажном варианте.
3. Снижение затрат на копирование, заполнение и хранение обращений.
4. Снижение затрат на ресурсы: время, рабочая сила, персонал.

Эффект от внедрения в Администрацию Metallургического района системы электронного документооборота, как и для любой другой системы автоматизирования процессов можно разделить на две составляющие:

– эффект, связанный с экономией денежных средств на расходные материалы (бумага, картриджи, ручки, папки для хранения и т.д.), рабочим временем сотрудников, организаций и поддержании рабочего места для сотрудников (мебель, техника, канцелярия) и т.д. – это прямой эффект;

– эффект связанный с улучшением функционирования администрации (прозрачность деятельности, повышение контроля, разграничение ответственности и др.) – это косвенный эффект.

Косвенный эффект в большинстве случаев возможно оценить только используя экспертный метод оценки, но данный метод оценки легко подвергается сомнениям и зависит от компетентности экспертов. Но можно предположить, что этот эффект от внедрения систем электронного документооборота является более существенным для любой организации, чем непосредственная экономия на канцелярии, бумаге и трудозатратах.

Для оценки эффективности от внедрения СЭДО необходимо провести некоторые расчёты.

Далее введем некоторые обозначения для упрощения и составления расчетов. И рассчитаем стоимость внедрения самой системы электронного документооборота на примере ESCOM.BPM .

N – Количество сотрудников в организации.

L – Стоимость программного обеспечения на одного сотрудника.

Н – Стоимость дополнительной техники для внедрения системы электронного документооборота. (Закупка новых ПК, принтеров, сканеров или доукомплектовка имеющихся). В большинстве случаев эта величина зависит от количества сотрудников работающих в организации и подключаемых в дальнейшем к системе СЭДО. В среднем стоимость оборудования одного сотрудника составляет 40 000 (Системный блок, монитор, мышь, клавиатура, принтер/сканер/ксерокс, телефон/факс – берется средняя стоимость техники). Недооснащенность оборудования в среднем составляет 10–30% от общей стоимости.

У – Стоимость непосредственного внедрения СЭДО. Она во многом зависит от метода внедрения. Кто будет проводить обучение сотрудников работе с системой, где будут храниться данные, занесенные в эту систему и т.д.

И еще одна статья расходов, на поддержание, администрирование и сопровождение системы, чаще всего эта сумма составляет 10–15% от годового использования.

Это основные части затрат необходимых для внедрения и обеспечения работы системы электронного документооборота.

Далее введем некоторые обозначения для расчета «доходности»

Для оценки непосредственной экономии средств при внедрении СЭДО возьмем за постоянные расходы три составляющие: бумага, папки для хранения и стоимость сэкономленного рабочего времени сотрудников организации. Эти расходы необходимо посчитать за месяц для того, чтобы можно было оценить срок окупаемости.

Для определения максимальной стоимости бумаги, которую за месяц расходует организация, следует просчитать, какое количество документов может прочитать и усвоить сотрудник. Среднестатистический работник по средним подсчетам может прочесть не более 100 печатных листов в течении рабочего дня, а минимальное количество может составлять 1 документ, состоящий из 5–6 страниц (если сотрудник не работает с документами, он не представляет интереса

с точки зрения внедрения системы электронного документооборота). Берем среднее количество для подсчета страниц, исходя из того, что мы говорим о работе с обращениями граждан. Эта цифра примерно составляет 35 страниц в день на одного сотрудника.

Формула для расчета месячного расхода на бумагу:

$$21 * 35 * P * N, \quad (3)$$

где: P – Стоимость одного листа бумаги с учетом печати на ней информации (ксерокопия или печать на лазерном или струйном принтере);

N – Количество сотрудников в организации.

составляет Стоимость сбереженного рабочего времени рассчитать без применения экспертной оценки очень трудно, потому что она складывается из нескольких факторов:

- 1) повторное использование ранее созданных документов – экономия усилий;
- 2) при систематизированном хранении и автоматизированном поиске документов время на их поиск существенно сокращается – экономия времени;
- 3) автоматизация контроля за исполнение всех решений, и напоминание о перемещениях документов – ускорения всех процессов работы с обращениями.

Теперь переведем все эти факторы в конкретные цифры и проценты с помощью экспертной оценки.

В Администрации существуют правила оформления ответов на обращения, образцы распоряжений, и нормативно-правовые акты по оформлению внешних и внутренних документов, из этого делаем вывод, что использование существующих документов в качестве шаблонов реально и такая практика существует. Но есть так же формы документов, которые формируются непосредственно для какого-то случая. Такие как: деловые переписки, статистические данные, аналитические своды, проекты для предварительного рассмотрения и т.д. В таких документах зачастую отсутствуют конкретные примеры, шаблоны и формы. Конечно, многие из них отчасти схожи, и сотрудники могут взять из подобных видов документов 20–30% информации, что

упрощает их умственные трудозатраты, остальную часть необходимо осмыслить, продумать и принять какое-то решение. Поэтому можно взять средний коэффициент повторного использования 25%. Сотрудники тратят на создание и написание новых документов в среднем 30% рабочего времени (предположение, основанное на изучении работы сотрудников администрации в процессе прохождения практики). Считаем общую экономию времени за день – примерно 7,5%.

При внедрении в работу системы электронного документооборота возьмем среднестатистические показатели экономии времени на поиск документа, указываемые разработчиками СЭДО – 10%.

Общая экономия времени сотрудника составляет 17,5%.

Ускорение процесса работы с обращениями граждан это наиболее значимый показатель внедрения СЭДО. В среднем работа с одним обращением в одном отделе занимает от пяти до семи дней. К этому можно добавить движение корреспонденции от одного сотрудника к другому и передачи документов при резолюции. Если список согласования длинный и передача документов будет осуществляться канцелярией один раз в день, то время на принятие решения увеличится в разы, а любая задержка исполнения увеличит этот срок. В существующей системе, контроль над отдельным обращением при его передаче из отдела в отдел практически невозможен, а контроль действий каждого сотрудника осложняется непрозрачностью его деятельности. При внедрении системы электронного документооборота, после исполнения или резолюции по определенному обращению, оно передается автоматически следующему звену. При задержке обращения, в любое время можно отследить у какого сотрудника оно находится в данный момент. Что позволяет выявить причины долго исполнения и принять комплекс необходимых мер.

Если учесть все эти критерии оценки, можно сделать вывод о том, что при внедрении СЭДО время на обработку и вынесения решения по одному обращению можно сократить до трех дней, а при большом количестве резолюций

в несколько раз. Сокращение рабочего времени на одного сотрудника может достигать до 20%.

Расчет оценки эффективности для Администрации Metallургического района.

$N=35$ человек работающих с обращениями граждан

Стоимость внедрения.

$L=5000$ р, стоимость бессрочной лицензии редакции "Стандартная-ПРОФ" на организацию до 100 сотрудников.

$M=2000$ р, стоимость клиентской (пользовательской) бессрочной конкурентной лицензии редакции "Стандартная", которая позволяет подключаться к серверу системы ESCOM-BPM для каждого сотрудника.

Рассчитаем стоимость лицензии при подключении к системе электронного документооборота всех сотрудников Администрации :

$$5000 + 35 * 2000 = 75000 \text{ рублей}$$

При нынешнем техническом оснащении сотрудников Администрации Metallургического района на дооснащение потребуется 30%. Рассчитаем сумму требуемую для дооснащения по формуле

$$N_{\text{общ}} = 0,3 * 40000 * N$$

Где N – Количество сотрудников в организации.

Что составит:

$$0,3 * 40000 * 35 = 420\ 000 \text{ рублей}$$

Стоимость внедрение системы электронного документооборота, указанная на официальном сайте компании ESCOM.BPM составляет:

$$5000 + 35 * 2000 = 75\ 000 \text{ рублей}$$

Стоимость сопровождения и технической поддержки данного продукта 4000 рублей в месяц, после истечения бесплатного периода в 9 месяцев.

$$75000 + 42000 + 75000 + 12000 = 582\ 000 \text{ рублей}$$

– общая сумма затрат на СЭДО

Теперь оценим экономический эффект от внедрения СЭДО

$P=2$ рубля, лист бумаги с напечатанной на нем информацией.

Расход в месяц рассчитаем по формуле (3) , он составляет:

$$21 * 35 * 35 * 1,5 = 38\ 590 \text{ рублей}$$

За год расход составит:

$$38590 * 12 = 436\ 080 \text{ рублей}$$

Оценка трудозатрат по нашим предположениям и экспертной оценке составила около 20%. Исходя из средних затрат в месяц на одного сотрудника около 15 000 рублей, можно считать, что экономия в месяц составит:

$$15000 * 35 * 0,2 = 105\ 000 \text{ рублей}$$

В год экономия составит:

$$105000 * 12 = 1\ 260\ 000 \text{ рублей}$$

Рассчитаем срок окупаемости внедрения системы электронного документооборота:

$$\frac{582000}{38590 + 105000} = 4,074$$

Итого мы можем сделать вывод о том, что окупаемость внедрения СЭДО составит чуть более четырёх месяцев.

Вывод по разделу 3

Рассмотрев более подробно Систему Электронного Документооборота в Ямало-Ненецком Автономном Округе, можно сделать вывод о необходимости внедрения подобной системы в Администрацию Metallургического района, для улучшения качества обслуживания граждан, ускорения и упрощения процесса работы с обращениями граждан. С помощью такого типа работы можем наблюдать увеличение ответственности по исполнению поручений и уменьшения сроков работы с отдельными обращениями. Данный способ организации документооборота позволяет сделать систему работы с обращениями граждан более прозрачной и понятной для населения, что ведет к доверию к властям в целом.

Оценка эффективности внедрения ЭСДО в органы местного самоуправления Metallургического района показала, что с ее помощью можно значительно сократить время работы с обращениями граждан, обеспечить автоматизированный контроль за сроками исполнения и отправки ответа гражданам, что в свою очередь снизит нарушения по Федеральному закону №59-ФЗ.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Обращения граждан являются главным способом взаимодействия между обществом и государством. Изучив сущность, принципы и виды работ с обращениями граждан в органы местного самоуправления, мы можем классифицировать все обращения на 4 типа: заявление, жалоба, предложение и ходатайство. Подробное рассмотрение процедур работы с ними, дало понимание о том, исполнение каких функций лежит на местной администрации по работе с населением.

По изученной системе работы с обращениями граждан во многих зарубежных странах, мы можем сказать, что она более совершенна и технически развита, уровень доверия к властям значительно выше, чем в нашей стране, т.к. в этих странах система работы органов МСУ открыта, понятна и прозрачна.

Разработана методика проведения анализа организации работы с обращениями граждан в органы местного самоуправления.

Дана общая характеристика администрации Metallургического района.

Приведена нормативно-правовая база администрации Metallургического района для работы с обращениями граждан, и сопутствующие документы.

Проанализированы показатели работы с обращениями граждан за период 2014-2017 годов, в администрации Metallургического района г. Челябинска.

Выявлены и классифицированы проблемы в организации работы с обращениями граждан в администрации Metallургического района г. Челябинска.

Из чего мы можем сделать вывод о том, что организация работы с обращениями граждан в органы МСУ требует существенных изменений. Необходимо улучшить качество обслуживания с помощью достижения прозрачности деятельности, внимания ко всем обращениям, более тщательного рассмотрения и решения проблем – это путь к доверию населения по отношению к властям.

Оценка эффективности внедрения ЭСДО в органы местного самоуправления Metallургического района показала, что с ее помощью можно значительно

сократить время работы с обращениями граждан, обеспечить автоматизированный контроль за сроками исполнения и отправки ответа гражданам, что в свою очередь снизит нарушения по Федеральному закону №59-ФЗи обеспечит прозрачность деятельности Администрации Metallургического района г. Челябинска в целом и конкретных должностных лиц в частности.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Конституция Российской Федерации: принята всенародным голосованием 12.12.1993 г. (с поправками от 30.12.2008 г., 05.02.2014 г., 21.07.2014 г.) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.garant.ru.
2. Об Уполномоченном по правам человека в Российской Федерации: Федеральный конституционный закон от 26 февраля 1997 г. №-ФКЗ [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.garant.ru
3. Об адвокатской деятельности и адвокатуре: Федеральный закон от 31 мая 2002 г. №63-ФЗ (с изменениями от 28 октября 2003 г., 22 августа, 20 декабря 2004 г.) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.garant.ru.
4. О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации: Федеральный закон от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.garant.ru.
5. Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг: Федеральный закон от 27 июля 2010 г. №227-ФЗ [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.garant.ru.
6. О внесении изменений в статью 5.59 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях и статьи 1 и 2 Федерального закона "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации": Федеральный закон от 7 мая 2013 г. №80-ФЗ [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.garant.ru
7. О Порядке рассмотрения обращений и приема граждан в Государственном Совете Республики Крым: Постановление Президиума Государственного Совета Республики Крым от 01.10.2014 [Электронный ресурс].– Режим доступа: www.crimea.gov.ru
8. Об утверждении типового положения о ведении делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан в Государственных органах, на предприятиях, в учреждениях и организациях: Постановление ГКНТ СССР №

463, Госстандарта СССР №162, Главархива СССР №298 от 30.11.1981 [Электронный ресурс].– Режим доступа: www.zakonbase.ru

9. Типовой общероссийский тематический классификатор обращений граждан, организаций и общественных объединений: утв. заместителем Руководителя Администрации Президента РФ от 28.06.2013 № А1-3695в (с изменениями от 27.09.2013) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.consultant.ru

10. Басаков, М.И. Делопроизводство. Документационное обеспечение управления: учебник / М.И. Басаков. - Ростов-н/Д: Феникс, 2014. - 376 с.

11. Бородина, В.В. Делопроизводство в системе государственного управления. / В. В. Бородина. – М: РАГС, 2008 . – 376с.

12. Васильев, В.П. Государственное и муниципальное управление: Учебное пособие / В.П. Васильев. – М.: ДиС, 2014. – 352 с.

13. Вялова, Л.М. Проблемы современной регламентации работы с обращениями граждан: Делопроизводство / Л.М. Вялова // Делопроизводство. - 1999. - № 1. - С. 125

14. Галкин, А.А. Государство и гражданское общество в вихре перемен // Размышления о политике и политической науке. М.: ИСП РАН, 2004. С. 259.

15. Гегедюш, Н.С. Государственное и муниципальное управление: учебное пособие для прикладного бакалавриата. 2–е изд., перераб., и доп / Н.С. Гегедюш, Е.В. Масленникова, М.М. Мокеев и др.. – Люберцы: Юрайт, 2016. – 238 с.

16. Женетль, С.З. Теоретический анализ основных положений Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»/С.З. Женетль // Административное право.–2012. –№ 4. – С. 13–17

17. Касьянова, Г.Ю. Документооборот в государственных и муниципальных учреждениях: учебник / Г.Ю. Касьянова. - М: Абак, 2013. - 336 с.

18. Кашо, В.С. Муниципальное право России/ В.С. Кашо, О.В. Роньжина // Краткий конспект лекций по курсу Новосибирск.: СФУ. –2009. 457 с.

19. Кузнецова, Е.В. Электронный документооборот как инструмент повышения эффективности государственного управления / Е.В. Кузнецова. – М.: Омега-Л, 2011. С.139-143.
20. Кузнецова, Т.В. Организация и документирование работы с предложениями, заявлениями и жалобами граждан. /Т.В. Кузнецова, О.В. Мосягина, Н.В. Овчинникова – М.:РГГУ, 1992. – 74 с.
21. Малько, А.В. Конституционное право зарубежных стран: Учебно-методическое пособие / А.В. Малько. – М.: Норма, 2004. – 320 с.
22. Можаяева, Н. Г. Муниципальное управление: Учебник для студентов./ Н.Г. Можаяева, Е.В. Богинская– М.: Гардарики, 2009. – с.254.
23. Надыгина, Е.В. Инновационные подходы к преподаванию дисциплины Обращения граждан в Российской Федерации: Учебное пособие / Н.Новгород: 2012 – 83 с.
24. Резник, С.Д. Организационное поведение: (практикум: деловые игры, тесты, конкретные ситуации) / С. Д. Резник, И. А. Игошина ; под общ. ред. С. Д. Резника; Пензен. гос. ун–т архитектуры и строительства. – М. : ИНФРА–М, 2015. – 256 с.
25. Румянцева, В.Г. Альтернатива судебной защиты прав, свобод и законных интересов личности - институт обращений граждан в органы государственной и местной власти / В.Г. Румянцева, А.П. Озерскис // Государственная власть и местное самоуправление.– 2008. – № 5. – С. 29–32
26. Система муниципального управления: учебник для вузов. / Под редакцией В. Б. Зотова. / – СПб.: Лидер, 2012. – 493 с.
27. Спивак, В. А. Документирование управленческой деятельности. / В.А. Спивак .– : Питер, 2008 . – 256 с.
28. Сайт UNITED NATIONS – Режим доступа: www.un.org
29. Официальный сайт муниципального образования город Донской Тульской области – Режим доступа: www.donskoy.tularegion.ru

30. Официальный сайт Администрации Metallургического района – Режим доступа: www.adminmet.ru

31. Официальный сайт Аппарата Губернатора Ямало-Ненецкого автономного округа [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.apparat-yanao.ru

32. Журнал о системах электронного документооборота [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://esm-journal.ru>

33. Официальный сайт компании Максфилл [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.escom-bpm.com/

34. Официальный сайт Администрации города Тюмени [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.tyumen-city.ru

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение А – инструкция по работе с письменными обращениями граждан
в муниципальном органе самоуправления администрации металлургического
района г. Челябинска с учетом внедрения системы СЭДО
ИНСТРУКЦИЯ ПО РАБОТЕ С ПИСЬМЕННЫМИ ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В
МУНИЦИПАЛЬНОМ ОРГАНЕ САМОУПРАВЛЕНИЯ АДМИНИСТРАЦИИ МЕТАЛЛУРГИЧЕСКОГО
РАЙОНА Г. ЧЕЛЯБИНСКА С УЧЕТОМ ВНЕДРЕНИЯ СИСТЕМЫ СЭДО

I. Общие положения

1.1. Настоящая Инструкция разработана в соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее - Закон об обращениях граждан), Уставом Челябинской области, Законом Челябинской области от 27.08.2009 г. №456-ЗО «О рассмотрении обращений граждан», в целях повышения качества работы по рассмотрению письменных обращений (предложений, заявлений, жалоб) граждан, поступивших в органы местного самоуправления Администрацию Металлургического района в письменной форме (далее - обращения, автономный округ), а также совершенствования форм и методов работы с обращениями граждан, повышения качества защиты их конституционных прав и законных интересов и определяет порядок их рассмотрения.

Инструкция определяет единый порядок приема, регистрации, рассмотрения обращений граждан, порядок прекращения переписки, направления ответов гражданам и их хранение, контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализа и обобщения содержащейся в них информации.

1.2. Рассмотрение обращений осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Законом об обращениях граждан, Уставом (Основным законом) Челябинской области, Законом Челябинской области от 27.08.2009 г. №456-ЗО «О рассмотрении обращений граждан» и настоящей Инструкцией.

1.3. Рассмотрение обращений, поступивших в органы муниципального самоуправления Металлургического района (далее – Администрация металлургического района) является прямой служебной обязанностью руководителей Администрации и их заместителей, а также по их письменному поручению иных муниципальных служащих Администрации в пределах компетенции, установленной должностными регламентами.

Муниципальный служащий, указанный в письменном поручении руководителя Администрации либо его заместителей в единственном числе или указанный в нем первым, является ответственным исполнителем по рассмотрению обращения. Остальные исполнители являются соисполнителями.

1.4. Делопроизводство и контроль за деятельностью по рассмотрению обращений граждан, поступивших в Администрацию Metallургического района, осуществляет структурное подразделение по работе с обращениями граждан администрации либо специалисты, ответственные за организацию работы с обращениями граждан, с включением соответствующих обязанностей в их должностные регламенты (далее - ответственное структурное подразделение, ответственный служащий).

Делопроизводство и контроль за деятельностью по рассмотрению обращений граждан, поступивших в адрес Главы Администрации Metallургического района, осуществляет отдел по обращениям граждан (или общий отдел).

Делопроизводство в части рассмотрения обращений граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства.

1.5. Организация и совершенствование работы по учету обращений, контролю за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализу и обобщению содержащейся в них информации, состояние работы с обращениями в исполнительных органах осуществляется отделом по работе с обращениями граждан (Общим отделом).

1.6. Основные понятия и термины, используемые в настоящей Инструкции, применяются в тех же значениях, что и в Законе об обращениях граждан, в Методических рекомендациях по работе с обращениями и запросами граждан и организаций в приемных Президента Российской Федерации, в федеральных органах государственной власти, в органах государственной власти субъектов Российской Федерации, в иных государственных органах и органах местного самоуправления, утвержденных протоколом заседания рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций от 22 марта 2013 года N 2.

II. Прием и регистрация обращений граждан, направление обращений по компетенции

2.1. Прием обращений, поступивших через почтовое отделение связи, прием обращений лично у гражданина осуществляется ответственным структурным подразделением либо ответственным служащим.

При приеме обращения непосредственно от гражданина по его просьбе на втором экземпляре принятого обращения делается отметка с указанием даты приема обращения и сообщается контактный телефон для получения информации по обращению.

2.2. Перед вскрытием почтового конверта проверяется правильность его адресования. Ошибочно доставленные почтовые конверты не вскрываются и возвращаются в доставившее их отделение почтовой связи.

2.3. После вскрытия почтового конверта проверяется наличие в нем письменных вложений и приложений к ним.

На письма, поступившие с денежными знаками, ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами обращения в описях на ценные письма, составляется акт в трех экземплярах в течение 1 дня с момента поступления. Один экземпляр акта хранится в ответственном структурном подразделении исполнительного органа, второй приобщается к поступившему обращению, а третий направляется отправителю. При наличии обратного адреса гражданин письменно уведомляется об отсутствии внутри почтового отправления письменного вложения или приложений к письменному вложению в течение 3 дней с момента регистрации обращения.

Поступившие документы, денежные знаки, ценные бумаги, подарки и т.д. направляются отправителю в течение 7 дней с момента регистрации обращения.

2.4. Поступившие документы, а также их копии (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения и другие подобные приложения к обращению) скрепляются после обращения. В случае отсутствия самого обращения ответственным структурным подразделением либо ответственным служащим, принимающим почту, составляется акт с текстом "Письменного обращения в адрес руководителя муниципального образования нет" с указанием даты и личной подписи, которая прилагается к поступившим документам.

Почтовые конверты (пакеты), в которых поступают обращения, сохраняются вместе с обращениями в течение 5 лет.

2.5. Письмо, нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, странный запах, цвет, заклеенное липкой лентой, в конверте которого прощупываются вложения, нехарактерные для отправлений (порошок и прочее), рассматривается как отправление, вызывающее подозрение на содержание веществ или предметов, опасных для жизни и здоровья людей, в соответствии с федеральным законодательством.

2.6. Обращение, поступившее в исполнительный орган, принимается, обрабатывается, учитывается и регистрируется с использованием системы электронного документооборота (далее - СЭДО) делопроизводителями, либо ответственным структурным подразделением, либо ответственным муниципальным служащим.

2.7. Ответственное структурное подразделение либо ответственный служащий определяет, каковы предмет и мотивы обращения, связаны ли они с нарушением и ущемлением законных прав лица, подавшего (направившего) обращение, выражено ли в обращении недовольство действиями муниципальных служащих (работников) Администрации Metallургического района, содержит ли обращение сведения, связанные с недостатками деятельности органа местного самоуправления, или предложения по совершенствованию его деятельности.

По результатам проведенного анализа вне зависимости от правомерности либо неправомерности приведенных в обращении доводов поступившее обращение необходимо отнести к одному из трех видов: предложение, заявление, жалоба.

2.8. Обращения, поступившие в Администрацию Metallургического района, после их предварительного рассмотрения независимо от способа доставки регистрируются в СЭДО во вкладке обращения граждан (ОГ) в течение 3 дней с даты их поступления. На каждое обращение оформляется регистрационно-контрольная карточка (далее - РКК) в СЭДО.

Сканированное изображение обращения и приложения к нему прикрепляются к РКК обращения. Дальнейшая работа по обращению происходит с использованием его электронной копии. Подлинник (оригинал) обращения хранится в ответственном структурном подразделении и может быть передан ответственному исполнителю по его письменному запросу на период рассмотрения обращения по существу.

2.9. При регистрации обращений используется Типовой общероссийский тематический классификатор обращений граждан, организаций и общественных объединений, утвержденный заместителем Руководителя Администрации Президента Российской Федерации от 28 июня 2013 года N А1-3695в (далее - Типовой общероссийский тематический классификатор обращений граждан, организаций и общественных объединений).

На первой странице обращения в правом нижнем углу (или на свободном поле) проставляется регистрационный штамп, где указывается дата регистрации и входящий номер.

Делать какие-либо надписи и отметки на обращениях не допускается.

2.10. В новом календарном году нумерация вновь поступивших обращений начинается с первого номера.

При регистрации обращения в РКК обращения в СЭДО вносятся:

- место регистрации;
- дата регистрации;
- вид обращения: заявление, предложение, жалоба;
- форма обращения;
- корреспондент: фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя (в именительном падеже), если обращение коллективное - коллективное, муниципальное
- образование, группа лиц (жители, работники и т.д.), через кого - вносится фамилия
- автора, который стоит в списке первым, или указанное в обращении контактное лицо,
- в типе автора указывается "коллектив";
- регион: Челябинская область, РФ, СНГ (при наличии);
- город: Челябинск;
- населенный пункт: Челябинск;
- муниципальное образование: Metallургический район;
- адрес: указывается почтовый адрес заявителя;
- телефон и электронная почта (при наличии);
- тип автора (при наличии);
- льготный состав: указать, к какой льготной категории относится заявитель (при наличии);

- адресат: кому адресовано обращение;
- код-раздел-тематика-тема-вопрос (по Типовому общероссийскому тематическому классификатору обращений граждан, организаций и общественных объединений);
- краткое содержание: указывается краткая аннотация обращения (краткое содержание поставленных в обращении вопросов);
- количество листов: указывается количество листов обращения и приложений к нему;
- количество приложений.

При регистрации обращения, перенаправленного в исполнительный орган по компетенции, в РКК СЭДО заполняется вкладка "Источник поступления".

2.11. Зарегистрированное обращение в установленном порядке передается руководителю исполнительного органа либо его заместителю для предварительного рассмотрения.

Зарегистрированное обращение, поступившее в адрес Главы Администрации Metallургического района и (или) муниципальных служащих, после рассмотрения Главой Администрации Metallургического района, в установленном порядке, в зависимости от содержания передается в отделы Администрации Metallургического района, в компетенцию которых входят вопросы, указанные в обращении.

Обращения, зарегистрированные в СЭДО после 17:00 текущего рабочего дня, направляются на рассмотрение к Главе Администрации Metallургического района до 11:00 следующего рабочего дня.

2.12. Руководители отделов Администрации либо их заместители обеспечивают в пределах своей компетенции объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием автора обращения, который по взаимной договоренности может быть приглашен для получения необходимой или дополнительной информации, либо беседа с ним может быть организована по месту жительства, работы, учебы.

2.13. По решению Главы Администрации:

- поступившее обращение направляется для рассмотрения и подготовки ответа заявителю по компетенции в структурное подразделение Администрации Metallургического, при этом автор обращения не уведомляется о принятом решении;
- поступившее обращение направляется по компетенции для рассмотрения и подготовки ответа по существу в Администрацию г. Челябинска или иной орган исполнительной власти, в компетенцию которого входит рассмотрение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением автора обращения о его переадресации в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

2.13-1. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно. При регистрации документов, связанных с рассмотрением обращения (уведомление, запрос информации, ответ заявителю и др.), используется единый подчиненный индекс (нужное установить, и занести в постановление).

При регистрации документов, связанных с обращением, направляемых в иной исполнительный орган, в обязательном порядке устанавливается связь на РКК исходного обращения с заполнением вкладки "Направление".

2.14. Ответ на обращение не дается в следующих случаях:

- обращении отсутствуют фамилия или почтовый адрес;
- обращение не поддается прочтению (о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению);
- по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан ответ без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну (сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений);

Обращение, в котором обжалуется судебное решение, при условии приложения к письму копии судебного решения либо точного указания реквизитов судебного решения возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения. В остальных случаях указанные обращения рассматриваются в соответствии с разделом IV настоящей Инструкции.

Глава Администрации Metallургического района вправе оставить обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, без ответа по существу поставленных в нем вопросов с одновременным уведомлением автора обращения о недопустимости злоупотребления правом.

2.15. В случае обращения гражданина с заявлением о прекращении рассмотрения первичного обращения ему направляется уведомление о принятии его обращения к сведению.

При получении заявления гражданина о прекращении рассмотрения его первичного обращения должностное лицо, сотрудник структурного подразделения, ответственный за рассмотрение первичного обращения:

- идентифицирует автора, обратившегося с заявлением о прекращении рассмотрения первичного обращения, с автором первичного обращения;
- рассматривает первичное обращение по существу;
- передает информацию о результатах рассмотрения в сформированное по первичному обращению дело на хранение;
- уведомляет гражданина не позднее 1 дня до истечения срока рассмотрения первичного обращения о том, что информация по первичному обращению может быть им получена в органе местного самоуправления лично при предъявлении документа, удостоверяющего личность, либо почтовым отправлением по письменному заявлению в адрес Администрации Metallургического района с указанием почтового адреса, по которому необходимо направить документы.

Заявление гражданина о прекращении рассмотрения его первичного обращения регистрируется в РКК СЭДО с обязательным установлением связи на РКК исходного обращения.

2.16. На обращениях граждан, принятых на личном приеме, делается отметка "Получено в ходе личного приема". Данные обращения передаются на регистрацию и рассматриваются в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

2.17. По результатам первичного рассмотрения обращений Главой Администрации Metallургического района либо его заместителем дается поручение об их рассмотрении - накладывается резолюция, содержащая указание об исполнителе (исполнителях), проставляется дата резолюции и подпись.

По всем зарегистрированным обращениям в СЭДО в РКК обращения вносятся поручения Главы района (резолюция).

Постановка обращений на контроль осуществляется в соответствии со сроками, установленными в поручении Главы Администрации либо его заместителями и предусмотренными законодательством Российской Федерации в сфере рассмотрения обращений граждан.

2.18. Началом срока рассмотрения поступивших в Администрацию Metallургического района обращений считается день их регистрации.

Окончанием срока рассмотрения обращения считается дата направления ответа автору обращения.

2.19. При рассмотрении обращения не допускается разглашение содержащихся в нем сведений, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не подлежит также разглашению информация о факте обращения гражданина в Администрацию Metallургического района и о результатах рассмотрения его обращения.

Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление обращения в государственный орган, исполнительно-распорядительный орган г. Челябинска или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.20. Решения по обращениям, рассмотренным в установленном порядке, не могут быть отнесены к служебной информации ограниченного распространения.

III. Сроки рассмотрения обращений

3.1. Обращения рассматриваются в течение 30 дней с даты их регистрации, за исключением случая, указанного в абзаце третьем настоящего пункта.

В каждом отдельном случае Глава Администрации Metallургического района либо его заместитель может установить для подчиненных более короткий срок рассмотрения обращения.

Обращение, поступившее на имя Главы Администрации Metallургического района и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматривается в течение 20 дней со дня регистрации обращения.

3.2. В случае направления запроса документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, а также в случае проведения проверки фактов, изложенных в обращении (в том числе с выездом на место), срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней, о чем уведомляется автор обращения. Повторное продление срока не допускается.

Решение о продлении срока рассмотрения обращения принимается Главой Администрации Metallургического района либо его заместителями на основании служебной записки ответственного исполнителя с указанием причины.

Если контроль за рассмотрением обращения установлен федеральным органом государственной власти, орган местного самоуправления, на рассмотрении которого находится обращение, обязан заблаговременно согласовать с федеральным органом государственной власти продление срока рассмотрения обращения.

Ответственным структурным подразделением либо ответственным служащим делается запись в РКК СЭДО о продлении срока рассмотрения обращения.

Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения направляется гражданину не позднее 3 дней до истечения срока рассмотрения обращения.

3.3. В случае если поставленные в обращении вопросы не входят в компетенцию Администрации Metallургического района, такое обращение в 7-дневный срок с даты его регистрации в Администрации Metallургического района направляется по подведомственности, о чем одновременно уведомляется автор обращения.

3.4. В случае если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания срока считается предшествующий ему рабочий день.

IV. Рассмотрение обращений

4.1. Все поступающие обращения должны быть рассмотрены и по поставленным в обращении вопросам даны ответы, содержащие результат рассмотрения обращения.

4.2. Ответственный исполнитель по рассмотрению обращения изучает обращение с приложенными к нему материалами и при необходимости:

- осуществляет подготовку проекта ответа (уведомления) гражданину, направившему обращение, в случае принятия Главой Metallургического района или его заместителем решения о признании очередного обращения гражданина безосновательным и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу;

- осуществляет подготовку проекта ответа на обращение в случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;

- осуществляет подготовку проекта ответа с разъяснением порядка обжалования судебного решения, при этом полученное обращение возвращается гражданину;

- осуществляет подготовку проекта запроса в другие исполнительные органы, исполнительно-распорядительные органы, должностным лицам для получения необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов;

- обобщает для включения в проект ответа гражданину полученную от соисполнителей информацию.

4.3. Подготовленный проект ответа автору обращения согласовывается:

– руководителем структурного подразделения Администрации Metallургического района, ответственным за рассмотрение обращения, не позднее 3 дней с момента получения проекта ответа от ответственного исполнителя по рассмотрению обращения;

– руководителем структурного подразделения Администрации Metallургического района, являющегося соисполнителем по рассмотрению обращения, не позднее 3 дней с момента получения проекта ответа от структурного подразделения, ответственного по рассмотрению обращения.

4.4. При уходе в отпуск, переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности ответственный исполнитель обязан передать по поручению руководителя ответственного структурного подразделения все имеющиеся у него на исполнении обращения по акту приема-передачи другому муниципальному служащему в соответствии с его должностным регламентом.

4.5. Подготовленный по результатам рассмотрения обращения ответ должен содержать:

- конкретную и четкую информацию по существу поставленных в обращении вопросов;
- результат рассмотрения обращения;
- меры, принятые к виновным должностным лицам (при подтверждении фактов, изложенных в жалобе).

Если на обращение дается промежуточный ответ (уведомление о продлении), то в тексте указывается срок окончательного ответа.

4.6. Ответственное структурное подразделение либо ответственный служащий вносит в РКК СЭДО обращения следующие сведения:

1) результат рассмотрения обращения: "поддержано", "разъяснено", "не поддержано", "без контроля";

2) "принято решение" (при наличии);

3) дату снятия дела с контроля и фамилию ответственного за снятие обращения с контроля лица.

В поле "связанный документ" в РКК СЭДО ответа гражданину в обязательном порядке устанавливается связь на РКК исходного обращения.

4.7. При ответе заявителю не допускается представление взаимоисключающей по содержанию информации.

Запрещается направлять заявителям ответы с исправлениями (в том числе в реквизитах).

4.8. Ответы на обращения подписываются Главой Администрации Metallургического района, либо его заместителями, либо иными уполномоченными на то лицами, оформляются на официальном бланке органа местного самоуправления в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству в исполнительных органах, утвержденной Законом Челябинской области от 27.08.2009 г. №456-ЗО «О рассмотрении обращений граждан», и должны содержать, в том числе дату и регистрационный номер, наименование должности лица, подписавшего ответ, его инициалы, фамилию, подпись, в составе реквизита "Адресат" указывается фамилия и инициалы гражданина, его почтовый адрес.

Ответственное структурное подразделение либо ответственный служащий перед отправкой ответа на обращение проверяет правильность оформления ответа, наличие приложений, соответствие адреса указанному в обращении. Неправильно оформленные ответы подлежат возврату исполнителю на доработку в течение 1 дня.

4.9. В ответе на обращение гражданина, направленное в Администрацию Президента Российской Федерации, Аппарат Правительства Российской Федерации, Государственную Думу Федерального Собрания Российской Федерации, Совет Федерации Федерального Собрания Российской Федерации,

аппарат полномочного представителя Президента Российской Федерации в Уральском федеральном округе, федеральные органы исполнительной власти, исполнительно-распорядительный орган г. Челябинска должна содержаться ссылка на наименование того органа государственной власти, в адрес которого гражданином было направлено обращение.

IV-I. Порядок рассмотрения повторных обращений граждан

4-1.1. Ответственное структурное подразделение, ответственный служащий при выполнении первичной обработки поступивших обращений проверяет их на повторность.

4-1.2. Повторными считаются обращения (предложения, заявления, жалобы), поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если:

- гражданин не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному обращению (в том числе обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению; сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения; указывается на другие недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения);

- со времени подачи первого обращения истек установленный действующим законодательством Российской Федерации срок рассмотрения и ответ по существу обращения гражданину не дан.

4-1.3. Не считаются повторными обращениями:

- одного и того же автора, но по разным вопросам;
- направленные нескольким адресатам;
- от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения его предыдущего обращения;

- дубликат обращения - текст обращения гражданина полностью совпадает с текстом предыдущего обращения. Дубликат обращения приобщается к ранее поступившему обращению с уведомлением об этом гражданина и не подлежит повторной регистрации;

- аналогичное обращение - обращение гражданина, содержащее идентичные доводы, не являющееся дубликатом, по одному и тому же вопросу и в интересах одного и того же лица.

4-1.4. Повторным обращениям при их поступлении присваивается очередной регистрационный номер, в правом верхнем углу первой страницы обращения ставится отметка "повторно" и к нему прилагаются все материалы предыдущих обращений.

4-1.5. Рассмотрение содержания повторного обращения осуществляется с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же автора и существа данных ему ответов и разъяснений.

4-1.6. Повторные обращения граждан в обязательном порядке подлежат постановке в Администрации Metallургического района на контроль (в СЭДО ставится отметка «На Контроль» и данное обращение автоматически заносится в отдельный список) с целью устранения недостатков в работе, составления справок о результатах анализа причин и условий, способствовавших поступлению повторных обращений граждан.

Орган муниципального самоуправления осуществляет контроль за рассмотрением повторных обращений граждан в пределах своей компетенции, детально анализируют содержание и причины повторных обращений граждан по одному и тому же вопросу, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

4-1.7. При рассмотрении повторных обращений граждан Администрацией Metallургического района выясняются причины их поступления и в случае установления фактов неполного рассмотрения ранее поставленных гражданами вопросов принимаются меры к их всестороннему рассмотрению.

4-1.8. При повторном обращении дополнительное рассмотрение разрешенных обращений граждан также проводится в случае выявления новых обстоятельств или изменения нормативного правового регулирования в сфере, касающейся решения указанного в обращении вопроса.

В случае если в повторном обращении содержится вопрос, на который обратившемуся лицу уже давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Глава Администрации Metallургического района, либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с автором обращения по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направленные обращения направлялись в один и тот же исполнительный орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении гражданин уведомляется письменно в 30-дневный срок со дня регистрации обращения.

4-1.9. Если повторное обращение вызвано нарушением установленного порядка рассмотрения или разрешения обращений (в том числе при выявлении фактов несвоевременного или формального рассмотрения обращений), Глава Администрации Metallургического района либо его заместитель принимает соответствующие меры в отношении лиц, совершивших указанные нарушения.

V. Порядок прекращения переписки

5.1. Ответственный исполнитель по рассмотрению обращения в случае принятия решения о безосновательности очередного обращения по вопросу, на который гражданину неоднократно давались письменные ответы по существу с предупреждением о возможности прекращения переписки, и в связи с тем, что в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, готовит мотивированное заключение (служебную записку) Главе Администрации Metallургического района либо его заместителям для дальнейшего принятия решения о прекращении переписки с гражданином по указанному вопросу.

5.2. Переписка по вопросу обращения, на которое гражданину неоднократно давались письменные ответы, прекращается один раз на основании мотивированного заключения (служебной записки), утвержденного Главой Администрации Metallургического района либо его заместителем. Сообщение об этом до истечения срока рассмотрения обращения направляется автору обращения за подписью руководителя исполнительного органа либо его заместителя.

5.3. Обращения, поступившие после прекращения переписки и не содержащие новых доводов, остаются без рассмотрения на основании резолюции Главы Администрации Metallургического района с уведомлением об этом автора обращения.

Переписка возобновляется, если причины, по которым она была прекращена, устранены.

VI. Направление ответов гражданам и их хранение

6.1. Ответ по результатам рассмотрения обращения регистрируется ответственным структурным подразделением либо ответственным служащим в СЭДО. В РКК СЭДО ответа на обращение в обязательном порядке устанавливается связь на РКК исходного обращения.

Ответственное структурное подразделение либо ответственный служащий не позднее следующего рабочего дня со дня регистрации ответа передает его для дальнейшей отправки почтовой связью на почтовый адрес, указанный гражданином.

В случае если заявителем в обращении и на почтовом конверте, приложенном к обращению, указаны разные адреса для отправки ответа, ответ на обращение направляется на адрес, указанный в письменном обращении.

Ответ на коллективное обращение направляется на имя первого подписавшего его лица (если в обращении не оговорено конкретное лицо).

6.2. Подлинник зарегистрированного обращения, а также документы и материалы, использованные при подготовке ответа по рассмотрению обращения, в течение дня передаются ответственному структурному подразделению либо ответственному служащему для регистрации ответа и формирования дел в соответствии с номенклатурой дел и правилами архивного делопроизводства.

6.3. Документы и материалы по рассмотрению обращения и второй экземпляр ответа приобщаются к делу в хронологическом порядке их поступления. Листы резолюций и почтовые конверты вносятся как листы дела.

6.4. Документы и материалы по рассмотрению обращения хранятся в подведомственном архиве, после чего уничтожаются в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

6.5. Граждане имеют право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения их обращений, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. Также им могут быть выданы копии письменных ответов, поступивших из государственных органов, органов местного самоуправления, от должностных лиц в связи с их предыдущими обращениями, копии письменных ответов (уведомления) о результатах рассмотрения их обращений, если указанные письменные ответы (уведомления) не были получены гражданами.

VII. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

7.1. Глава Администрации Metallургического района осуществляет контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин и условий нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

7.2. Ответственными структурными подразделениями, ответственными служащими контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений осуществляется с помощью СЭДО.

В целях опережающего контроля ответственному исполнителю и/или соисполнителям не позднее чем за 10 дней до истечения срока рассмотрения обращения направляется напоминание об истечении срока и необходимости своевременного отражения информации об исполнении в РКК СЭДО.

7.3. Лица, осуществляющие указанный контроль, имеют право:

- запрашивать у ответственных исполнителей и/или соисполнителей и их непосредственных руководителей необходимые сведения о ходе рассмотрения обращений;
- знакомиться в установленном порядке с материалами, отражающими состояние рассмотрения обращений;
- вносить непосредственным руководителям, ответственным исполнителям и/или соисполнителям предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений.

7.4. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений включает в себя контроль:

- за соблюдением соответствия законодательству Российской Федерации сроков рассмотрения обращений;
- за надлежащим рассмотрением всех приведенных в обращении доводов и обстоятельств;
- за своевременностью и полнотой принятых мер при рассмотрении обращений.

7.5. Постановка обращений на контроль осуществляется в соответствии с предусмотренными законодательством Российской Федерации в сфере обращений граждан сроками на основании поручений Главы Администрации Metallургического района либо его заместителями.

При поступлении обращения гражданина на рассмотрение из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации в Уральском федеральном округе, федеральных органов исполнительной власти, депутатов Законодательного Собрания Челябинской области, Исполнительно-распорядительного органа г. Челябинска обращения ставятся на особый контроль.

Особый контроль - усиленный вариант контроля Главой Администрации Metallургического района либо его заместителем за соблюдением порядка и качества рассмотрения обращений, принятием мер по своевременному выявлению и устранению причин и условий нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, устанавливаемый на определенный период времени.

7.6. Обращение считается рассмотренным и снимается с контроля на основании ответа заявителю по существу указанных в обращении вопросов.

Уведомление, направленное в соответствии с пунктом 3.2 настоящей Инструкции, не может служить основанием для признания обращения рассмотренным.

7.7. В случае если обращение не рассмотрено в установленный срок, оно признается неисполненным и остается на контроле. Обязанность по его исполнению сохраняется за ответственным исполнителем по рассмотрению обращения.

В случае если ответ на обращение не соответствует хотя бы одному из критериев своевременности, объективности, всесторонности или правовой обоснованности, Глава Администрации Metallургического района либо его заместители могут принять решение о постановке обращения на дополнительный контроль - контроль, осуществляемый до полного разрешения вопросов, изложенных в обращении.

VIII. Анализ и обобщение результатов работы с обращениями

8.1. Ответственное структурное подразделение либо ответственный служащий осуществляет систематизацию и обобщение ответов по результатам рассмотрения обращений с учетом:

количества рассмотренных обращений;

характера принятых по результатам рассмотрения обращений решений ("разъяснено", "не поддержано", "поддержано", в том числе анализируется ответ на предмет "меры приняты");

срока рассмотрения обращения (рассмотрено в установленные сроки, рассмотрено с нарушением сроков, продлен);

формы рассмотрения обращений (с выездом на место, с участием заявителя);

должностных лиц, подписавших ответ;

принятия мер к должностным лицам за действие либо бездействие, повлекшее нарушение прав, свобод и законных интересов граждан (привлечены к ответственности, не привлечены к ответственности);

кратности обращений (повторное, многократное);

вида обращения (заявления, жалобы, предложения);

канала поступления (почта, личный прием, Интернет-приемная Администрации Metallургического района, высшие звенья органов государственной власти).

8.2. Информационно-аналитические материалы по обращениям граждан и результатам их рассмотрения подготавливаются ответственным структурным подразделением либо ответственным служащим на основе учетных данных за определенный период времени (год, полугодие, квартал, месяц). Эти данные могут сопоставляться с предыдущими аналогичными периодами.

IX. Заключительные положения

9.1. Ответственность за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений возлагается на Главу Администрации Metallургического района.

9.2. Должностные лица, ответственные за рассмотрение обращений, привлекаются к ответственности при нарушении порядка рассмотрения обращений в соответствии с законодательством Российской Федерации.