

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего профессионального 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 /

« ____ » _____ 2018 г.

Оценка и пути повышения качества работы с обращениями граждан (на примере
Администрации г. Челябинска)

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

ЮУрГУ – 38.03.04.2018.286.ВКР

Руководитель, ст. преподаватель

_____/ В.В.Погонин /

« ____ » _____ 2018 г.

Автор

студент группы ЭУ – 450

_____/ Ю.С.Федосеева /

« ____ » _____ 2018 г.

Нормоконтролер, к.э.н., доцент

_____/Н.В. Шилоносова /

« ____ » _____ 2018 г.

Челябинск 2018

АННОТАЦИЯ

Федосеева Ю.С. Оценка и пути повышения качества работы с обращениями граждан (На примере Администрации г. Челябинска). – Челябинск: ЮУрГУ, ЭУ – 450, с., 20 ил., 15 табл., библиогр. список – 15 наим., 1 прил.

Объектом дипломной работы является отдел обращений граждан Администрации города Челябинска. Предмет – работа с обращениями граждан в Администрации города Челябинска.

Цель дипломной работы – разработка рекомендаций по повышению качества работы с обращениями граждан.

В дипломном проекте проанализирована структура работы с обращениями граждан, представлена классификация обращений граждан, выявлен порядок рассмотрения обращений. На основе анализа существующих подходов проанализирована методика оценки качества работы с обращениями граждан. Проведен анализ работы с обращениями граждан, разработаны рекомендации по повышению качества работы с обращениями граждан.

Результаты дипломного проекта имеют практическую значимость и могут применяться Администрацией г. Челябинска в процессе анализа и оценки качества работы с обращениями граждан.

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	6
1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В ОРГАНАХ МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ	
1.1 Сущность, виды и принципы работы с обращениями граждан в органах местного самоуправления	9
1.2 Анализ отечественного и зарубежного опыта по повышению качества работы с обращениями	22
1.3 Методика оценки качества работы с обращениями граждан в органах местного самоуправления.....	30
2 АНАЛИЗ КАЧЕСТВА РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В ОРГАНАХ МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ (НА ПРИМЕРЕ АДМИНИСТРАЦИИ Г. ЧЕЛЯБИНСКА)	
2.1 Нормативно-правовое и организационное обеспечение работы с обращениями граждан в Администрации г. Челябинска	38
2.2 Анализ и оценка показателей качества работы с обращениями граждан в Администрации г. Челябинска.....	44
2.3 Выявление проблем в работе с обращениями граждан в Администрации г. Челябинска.....	63
3 РАЗРАБОТКА РЕКОМЕНДАЦИЙ ПО ПОВЫШЕНИЮ КАЧЕСТВА РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В ОРГАНАХ МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ (НА ПРИМЕРЕ АДМИНИСТРАЦИИ Г. ЧЕЛЯБИНСКА)	
3.1 Основные пути повышения качества работы с обращениями граждан в Администрации г. Челябинска.....	66
3.2 Оценка эффективности мероприятия по повышению качества работы с обращениями граждан в Администрации г. Челябинска.....	68
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	71
ПРИЛОЖЕНИЯ	
Приложение А - Оценка качества работы с обращениями граждан.....	75

ВВЕДЕНИЕ

Качество работы территориальных отделов муниципальных образований во многом зависит от доверия людей и решения проблем граждан, проживающих на данной территории.

Практика работы с обращениями граждан показывает, что исполнительная власть остаётся главным гарантом гражданских прав, к которому обращены надежды подавляющего большинства граждан России. Именно по тому, насколько успешно будут функционировать административно-правовые механизмы реализации и защиты прав граждан, насколько оперативно и эффективно будет реагировать на обращения граждан исполнительная власть, можно судить об эффективности и состоятельности государства в целом. Современные социально-политические процессы мотивируют задачи в направлении повышения уровня доверия к государству, без чего никакое прогрессивное развитие невозможно. И роль института обращений граждан в этой части огромна. Обращения выполняют, в сущности, две важнейшие функции. Во-первых, обращения есть средство защиты прав граждан. Наряду с судебной защитой, защита административная, проявляющаяся в реакции органов исполнительной власти на обращение гражданина и принятии ими соответствующих мер, есть важнейшее средство охраны человека, его прав и свобод. Во-вторых, обращение гражданина - это форма реализации его конституционного права на участие в управлении государством, и, следовательно, одна из форм выражения народовластия.

Обращения граждан являются одним из источников информации о социально-экономическом положении различных групп населения или их месте проживания, об их настроениях и потребностях. Своевременное и качественное разрешение проблем, содержащихся в обращениях, в значительной мере способствует удовлетворению нужд и запросов граждан, снятию напряженности в обществе, повышению авторитета органов власти и управления, укреплению их связи с

населением. Расширение качества и системности работы с обращениями граждан одно из стратегических приоритетов развития.

Объектом дипломной работы является Администрация города Челябинска. Предмет – работа с обращениями граждан в Администрации города Челябинска.

Цель дипломной работы - разработка рекомендаций по повышению качества работы с обращениями граждан в Администрации города Челябинска.

Задачи дипломной работы:

- рассмотреть сущность и классификацию обращений граждан;
- изучить особенности организации работы с обращениями граждан в органах местного самоуправления: отечественный и зарубежный опыт;
- разработать алгоритм анализа организации работы с обращениями граждан в органах местного самоуправления;
- проанализировать правовые и организационные основы работы с обращениями граждан в органах местного самоуправления (на примере Администрации города Челябинска);
- выявить проблемы в работе с обращениями граждан
- составить рекомендации по повышению качества работы с обращениями граждан.

1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В ОРГАНАХ МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ

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

Государство существует для того, чтобы обеспечить людям нормальные условия жизни. Поэтому особым вниманием в органах управления пользуются обращения граждан. Обращение гражданина - это направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу письменные предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления.

Обращение представляет собой одну из форм участия граждан в управлении делами общества и государства. С одной стороны, организация своевременного и правильного рассмотрения обращений граждан позволяет осуществлять общественный контроль за исполнительной властью, добивается восстановления нарушенных прав граждан, обеспечения социальной справедливости. С другой стороны, информационно-аналитическая работа по обращениям граждан способствует широкому информированию руководителей органов государственной власти и местного самоуправления о наиболее острых проблемах, существующих среди населения страны.

Виды их многообразны. Они разделяются по тематикам и формам. Чтобы добиться положительной реакции государственного органа, нужно знать, как лучше к нему обратиться: написать или позвонить, прийти на прием или организовать коллективную жалобу. Реакция на каждый документ осуществляется в соответствии с законодательством. Вопреки бытующему мнению положить под стекло, выбросить или уничтожить ни одну бумагу специалисты не могут. Прокуратура контролирует, как государственные и муниципальные организации рассматривают обращения граждан. Виды этих

документов закреплены в Конституции. Следовательно, неправильное рассмотрение считается нарушением закона.

Рассмотрение обращений граждан реализуется в соответствии с федеральными законами от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

Анализируя принципы института обращений граждан можно условно выделить две группы:

- 1 группа — принципы, характерные для любой деятельности органов публичной власти и их должностных лиц. Среди них можно выделить такие принципы как законность, обязательная всесторонняя регламентация действий публичных органов, учет интересов общества, государства и каждого конкретного индивида, компетенции, профессионализма, оперативности и быстроты осуществления процессуальной деятельности, ответственности и др.

- 2 группа — принципы, выражающие основные начала и специфику института обращений граждан. К числу этих принципов относятся следующие:

1) Принцип всеобщего права на обращение.

Этот принцип означает, что любое физическое лицо, — граждане Российской Федерации, иностранные граждане, либо лица без гражданства, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами, кроме Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (, а также обращения граждан, в том числе юридических лиц, должностные лица и иные лица независимо от гражданства, законности нахождения на территории Российской Федерации, социального происхождения, вероисповедания, пола, расы, национальности, возраста, имущественного положения и иных признаков, обладают правом на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления, за

исключением случаев, установленных на законодательном уровне (например, требующих наличия российского гражданства) и норм международного права и имеют право обращаться по любым вопросам, затрагивающим их права, свободы и законные интересы.

2) Принцип свободы направления обращений.

Это принцип свободы подачи обращений. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц. Суть этого принципа в том, что субъекты права обращений вправе направить в государственные органы и органы местного самоуправления любые по содержанию обращения, кроме прямо нарушающих закон. Иными словами, в компетентные органы могут быть направлены любые жалобы, любые обращения, любые заявления и петиции, не противоречащие действующему законодательству.

3) Принцип равенства сторон.

Российская Федерация правовое демократическое государство, где Конституция РФ закрепляет соблюдение и защиту прав и свобод человека, то при реализации гражданина права на обращение, в том числе и на подачу жалобы, такое государство должно обеспечить как фактическое, так и юридическое равенство гражданина и государства.

4) Принцип обязательности принятия обращения к рассмотрению и реагирования на обращение.

Обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению. Законодательно закреплены исключительные ситуации, когда ответ на обращения гражданина по существу не дается.

5) Принцип возможности обращения в устной или письменной форме.

Суть данного принципа заключается в том, что наряду с письменными обращениями граждане могут обращаться в органы публичной власти в устной форме.

6) Принцип сочетания гласности с неразглашением сведений в связи с рассмотрением обращения.

В соответствии с ФЗ № 59, при рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. По просьбе гражданина не подлежат разглашению сведения о его фамилии, имени, отчестве, месте жительства, работы или учебы. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

7) Принцип недопустимости передачи жалобы лицу, действие (бездействие) и решения которого являются предметом жалобы.

ФЗ РФ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» определяет общее правило: «Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие которых обжалуется.

8) Принцип объективного, полного и всестороннего исследования ситуации, по поводу которой поступило обращение.

Из этого принципа вытекают основные обязанности органов власти и их должностных лиц в процессе разрешения обращения: внимательно разбираться в существе обращения, давать ответ на все поставленные вопросы, а в случае необходимости истребовать нужные документы; осуществлять проверки на местах; затребовать от нужных лиц объяснения; привлекать к участию в

производстве свидетелей, специалистов, переводчиков; самого гражданина, принимать другие меры для объективного, всестороннего и полного рассмотрения обращения.

9) Принцип эффективности.

Суть этого принципа состоит в том, что рассмотрение жалобы должно быть в четком соответствии с законом, но в максимально короткий срок и с минимальными затратами времени и расходов жалобщиков.

10) Принцип своевременности разрешения обращений граждан. Суть принципа в том, что в производстве по обращениям граждан жестко закреплены сроки осуществления определенных процессуальных действий, за нарушение которых установлена ответственность. В то же время должностное лицо, рассматривающее обращение, исходя из смысла обращения, должно рассмотреть его по возможности так быстро и принять по нему необходимые меры, чтобы не наступили те неблагоприятные последствия, о которых сообщает автор обращения.

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

12) Принцип индивидуальности и коллективности реализации права граждан на обращения в соответствии со ст. 2 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы, органы местного самоуправления и должностным лицам. Это означает, что субъектом права на обращения могут быть как один гражданин, права и законные интересы которого затрагиваются, так и группа заинтересованных лиц.

В законе определены основные формы, посредством которых осуществляется взаимодействие власти и общества. Схематически представим их на рисунке 1.



Рисунок 1 - Формы обращений граждан.

К ним относятся письменные и устные обращения:

- письменные обращения – это обращения граждан в органы власти или органы местного самоуправления, изложенные в письменной форме (по почте, электронной почте, телеграммы, факсы);

- устные обращения – это обращения граждан должностному лицу государственного органа во время приема, встреч, через телефонную связь;

Обращения граждан также могут быть индивидуальные и коллективные.

- Индивидуальные обращения – это обращения одного гражданина в органы власти.

- Коллективные обращения – это обращения двух или более граждан в органы власти.

Также существуют анонимные и повторные обращения.

Анонимные обращения – это обращения граждан в органы власти или местного самоуправления, в которых не будут указаны его личные данные

(фамилия, имя, отчество, место жительства и место работы), также может отсутствовать личная подпись гражданина.

Повторные обращения – это обращения, которые адресованы в один и тот же государственный орган по одному и тому же вопросу.

Правом на обращение обладают такие субъекты, как:

1. гражданин РФ, который имеет гражданство Российской Федерации;
2. лицо без гражданства - не имеет гражданства РФ, а также доказательства о гражданстве иностранного государства;
3. иностранные граждане, которые не имеют гражданства Российской Федерации, но являются гражданами иностранного государства.

Правом рассматривать обращения граждан обладают:

1. государственные органы – государственный аппарат, созданный для осуществления функций государства и наделенный властными полномочиями;
2. органы местного самоуправления – органы муниципального образования, решающие вопросы местного значения в целях обеспечения общественных интересов;
3. должностные лица – лицо, осуществляющее функции представителя власти, занимающее в государственных учреждениях должность, связанную с выполнением организационно-распорядительных или административно-хозяйственных обязанностей.

Порядок рассмотрения обращений граждан в органы местного самоуправления установлен в Федеральном законе от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Согласно данному Федеральному закону:

Обращение гражданина - это направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу письменные предложение,

заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;

Подробнее о формах обращения гражданина:

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

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

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

Рассмотрим такой вид обращения, как жалоба подробнее.

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.

Гражданин вправе по своему выбору обжаловать ущемляющие его права и свободы действия (решения):

- в судебном порядке;

- в порядке подчиненности органу, должностному лицу, государственному служащему.

В административном порядке жалоба должна быть рассмотрена в месячный срок. Если гражданину в удовлетворении жалобы в административном порядке отказано или он не получил ответа в течение месяца со дня ее подачи, он вправе обратиться с жалобой в суд. В судебном порядке жалоба рассматривается по принципам гражданского судопроизводства.

Для обращения в суд с жалобой устанавливаются следующие сроки:

- три месяца со дня, когда гражданину стало известно о нарушении его права;

- один месяц со дня получения гражданином письменного уведомления об отказе вышестоящего органа, объединения, должностного лица в удовлетворении жалобы или со дня истечения месячного срока после подачи жалобы, если гражданином не был получен на нее письменный ответ.

Пропущенный по уважительной причине срок подачи жалобы может быть восстановлен судом.

Охарактеризуем более подробно предложение.

Предложение, направляемое гражданином, представляет собой документ, в котором излагаются идеи гражданина на улучшение положения дел в муниципальном образовании или государстве. Оно может быть представлено в виде рекомендации по следующим вопросам:

- 1) Улучшение деятельности государственных органов, иных организаций (должностных лиц)
- 2) Совершенствование правового регулирования отношений:

- в государственной и общественной жизни
- деятельности местного самоуправления
- деятельности предприятий, учреждений и организаций, расположенных на территории муниципального образования, по решению проблем местного значения
- экономической, политической, социальной и других сфер деятельности государства и общества

Население, проживающее в муниципальном образовании, имеет право, индивидуально и совместно с другими обращаться с просьбой по улучшению не только деятельности работы администрации, но и улучшению работы муниципальных служб. При этом в рамках обращения население имеет доступ не только к администрации муниципалитета, но с предложением могут выйти на вышестоящие органы управления. При этом предложение выступает инструментом участия гражданина в социально-экономических и политических процессах.

Теперь рассмотрим более подробно заявления.

Заявление (коллективное или от частного лица) представляет собой письменный официальный документ, который фиксирует обращение гражданина или группы лиц к администрации или к должностному лицу по поводу защиты интересов и осуществления прав. Оно подлежит обязательному рассмотрению в порядке, установленном ФЗ № 59(пункт 2 статьи 8).

Заявление адресуется конкретному должностному лицу (руководителю администрации, организации, его заместителю или руководителю структурного подразделения).

Текст любого заявления начинается с существа вопроса - обращения:

1. прошу разобраться в ситуации,
2. прошу помочь с разрешением сложившейся проблемы,

3. прошу проверить состояние,

4. прошу обратить внимание на следующую ситуацию (проблему, вопрос).

Далее в тесте заявления детализируется затронутый вопрос. Форма написания заявления свободная. Заявление подписывается автором и направляется в администрацию для принятия решения.

Общие правила подачи заявления:

- заявление подаётся в 2-х экземплярах, на которых ставится входящий номер и подпись кто принял. Один экземпляр заявления с входящим номером и датой принятия передаётся заявителю;

- в течение 30 дней с момента принятия заявления принявший его орган обязан дать ответ;

- если заявление коллективное, нужно обязательно после подписей писать ФИО полностью всех заявителей;

- заявления, в которых содержатся нецензурные или оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, не рассматриваются;

- анонимные заявления не рассматриваются.

При рассмотрении обращения органом местного самоуправления или должностным лицом гражданин имеет право:

- 1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;

- 2) знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в Федеральном законе "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

4) обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

Органы местного самоуправления в соответствии со своими полномочиями в течение месяца обязаны рассмотреть обращение гражданина и дать на него письменный ответ.

Схематически порядок организации работы с обращениями граждан изображен на рисунке 2.

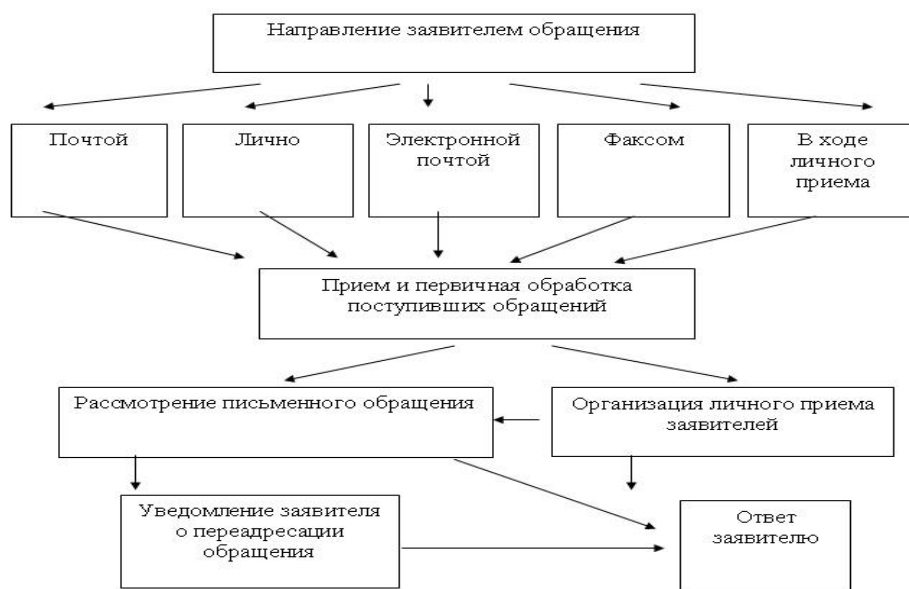


Рисунок 2 - Порядок рассмотрения обращений граждан

Поступившие в Администрацию города обращения граждан (в письменном виде и в форме электронного документа) передаются в отдел по работе с

обращениями, где проходят первичную обработку в установленном порядке и регистрируются в системе электронного документооборота в течение 3 дней с момента их поступления в Администрацию города.

После регистрации обращения граждан в зависимости от адресования и содержания поставленных в них вопросов направляются в установленном порядке на рассмотрение Главе города, первым заместителям Главы города, заместителям Главы города, руководителям структурных подразделений Администрации города.

Глава города, первые заместители Главы города, заместители Главы города, руководители структурных подразделений Администрации города, которым направлено обращение на рассмотрение, не позднее, чем в 3-дневный срок направляют его с соответствующей резолюцией непосредственному исполнителю для принятия мер и подготовки ответа заявителю.

Обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации, включая день направления ответа заявителю.

Срок рассмотрения обращения может быть продлен, если затронутые в нем вопросы требуют специального изучения и дополнительных проверок, но не более чем на 30 дней, с письменным уведомлением об этом заявителя. Право продления срока рассмотрения обращения предоставляется Главе города, первым заместителям Главы города, заместителям Главы города либо иным должностным лицам Администрации города, в компетенции которых находится решение поставленных в обращении вопросов.

Если последний день срока рассмотрения обращения гражданина приходится на нерабочий день, днем окончания срока рассмотрения обращения гражданина считается ближайший следующий за ним рабочий день.

Обращения граждан, направленные для рассмотрения из органов государственной власти, местного самоуправления, ставятся отделом по работе с обращениями на особый контроль.

Личный прием граждан Главой города, первыми заместителями Главы города, заместителями Главы города, иными уполномоченными должностными лицами Администрации города проводится в установленные дни недели по графику, ежеквартально утверждаемому Главой города. Информация о приеме граждан размещается в приемной отдела по работе с обращениями и на официальном сайте Администрации города в сети Интернет, а также доводится до сведения граждан через средства массовой информации.

Таким образом, обращения граждан в органы местного самоуправления, являясь одной из форм их участия в осуществлении местного самоуправления, служат также гарантией защиты их прав и законных интересов. Умение местной власти работать с обращениями граждан, своевременно и компетентно реагировать на них является одним из важных критериев ее дееспособности.

1.2 Анализ отечественного и зарубежного опыта по повышению качества работы с обращениями

Обращения граждан в органы государственной власти с древних времен служили механизмом «обратной связи», необходимой государству, и в этом качестве они будут необходимы до тех пор, пока существует государство.

Право на обращение граждан получило закрепление в статье 33 Конституции РФ 1993 года. В условиях отсутствия единого нормативного акта, регулирующего работу с обращениями граждан, разработанного на федеральном уровне, каждый субъект РФ, орган, каждое министерство и ведомство по-своему организовывало её. Таким образом, различные министерства и ведомства, особенно те, которым приходилось работать с особенно мощными потоками обращений, имели свои

внутренние ведомственные акты, регламентирующие работу соответствующих подразделений.

Положение дел изменилось с принятием в 2006 году федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» № 59-ФЗ. В целях устранения ряда важных проблем и повышения качества работы с обращениями граждан были проведены следующие мероприятия:

-Законодательно были закреплены принципы работы с обращениями граждан, такие как всеобщность права на обращения, свобода подачи обращений, равноправие и равная ответственность гражданина и государства, гласность разбирательства, объективность, подведомственность обращений, комплексный подход к рассмотрению, законность всего порядка работы с обращениями граждан.

-Унифицирована система классификации, регистрации, учёта и анализа обращений граждан.

-Установлена и четко регламентирована ответственность за нарушения в этой сфере.

Именно федеральным законом № 59-ФЗ руководствуются в своей работе государственные служащие, имеющие дело с обращениями граждан.

Современный этап развития российской государственности характеризуется расширением правового регулирования правоотношений, связанных с обращениями граждан.

Федеральный закон от 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» в части 9 статьи 13 обязывает государственные органы и органы местного самоуправления размещать в сети Интернет обзоры обращений граждан, организаций и общественных объединений, а также обобщённую информацию о результатах их рассмотрения.

На сайтах городских Администраций была введена рубрика «Интернет-приёмных, созданная в целях:

1) обеспечения реализации прав граждан и организаций на обращения к Главе города, первым заместителям Главы города, заместителям Главы города, руководителям структурных подразделений аппарата Администрации города;

2) совершенствования системы информирования населения о деятельности Администрации города;

3) мониторинга общественного мнения населения по вопросам деятельности Администрации города.

Указом Президента РФ от 13 марта 2012 г. № 297 утвержден Национальный план противодействия коррупции на 2012–2013 гг., инициирована разработка проекта Федерального закона об общественном контроле, с целью определения полномочий института гражданского общества по осуществлению общественного контроля за деятельностью федеральных органов исполнительной власти, органов государственной власти субъектов РФ и органов местного самоуправления.

В настоящее время в органах по работе с обращениями и запросами граждан и организаций, в органах государственной власти субъектов РФ, и органах местного самоуправления, применяется Типовой общероссийский тематический классификатор обращений граждан, который был утвержден Распоряжением Президента Российской Федерации от 11 апреля 2011 г. № 219-рп «О рабочей группе при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций.

Методические рекомендации по повышению качества работы с обращениями российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, государственными органами и органами местного самоуправления в целях совершенствования деятельности по обеспечению достижения целевых показателей социально-экономического развития

Российской Федерации, определенных Президентом Российской Федерации, были разработаны с целью обеспечения единого подхода к совершенствованию работы с обращениями российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в целях совершенствования деятельности по обеспечению достижения целевых показателей социально-экономического развития Российской Федерации, определенных Президентом Российской Федерации.

Согласно классификатору, все обращения граждан подразделяются на пять основных тематических блоков: государство, общество, политика; социальная сфера; экономика; оборона, безопасность, законность; жилищно-коммунальная сфера. Каждый тематический блок подразделяется на ряд более узких тем, отражающих конкретное содержание обращения. Современный классификатор использует тематический подход к содержанию обращений, что помогает вести статистику по основным проблемам, волнующим население.

Опыт по повышению качества работы с обращениями граждан на муниципальном уровне весьма разнообразен. К нему можно отнести:

- введение статистических анализов обращений
- составление содержательных анализов обращений
- внедрение методических рекомендаций по подготовке документов на основе полученных предварительных результатов рассмотрения обращений
- внедрение методических рекомендаций по подготовке решений, рекомендаций, и ответов на обращения
- обеспечение доступа к информации о деятельности органов местного самоуправления, путём развития и эксплуатации информационных систем и электронного документооборота

В рамках дипломной работы рассмотрим зарубежный опыт. Для наглядности проанализируем практику повышения качества работы с обращениями граждан Германии, Великобритании и США.

В Статье 17 Главы I Основного Закона Федеративной Республики Германии, предусматривается право на подачу обращения. Она гарантирует, что «каждый человек имеет право индивидуально или совместно с другими лицами обращаться письменно с просьбами или жалобами в компетентные органы или в органы законодательной власти». С 2005 года в Германии действует электронная система подачи обращений. Процентное отношение обращений, поданных в электронном виде в парламент (далее Бундестаг) Германии, в общей массе всех обращений, в том числе традиционных обращений, выросло с 19% в 2009 году до 41% в 2015 году. Так называемые «публичные обращения», в отличие от традиционных рукописных обращений, просматриваются на веб-сайтах правительства. Отдельное физическое лицо вправе добавить свое имя в поддержку любого обращения, и обсудить обращение в онлайн-форуме. В ФРГ практикуется участие граждан на открытых сессиях Комитета по обращениям, тем самым они имеют возможность представить свое обращение лично перед Комитетом.

Электронные обращения подлежат скринингу (процесс проверки допустимости электронных обращений), прежде чем они публикуются в интернете. Однако скрининг критикуется из - за отсутствия прозрачности и низкого процента удовлетворенных заявок. Инновационной составляющей платформы электронной подачи обращений, которая не доступна для традиционных обращений, являются онлайн дискуссионные форумы по каждому обращению. Такие форумы модерированы органом по обращениям, который обращается с предупреждениями и удаляет сообщения в случаях нарушения правил.

В Великобритании обращения подаются только через избранных членов Парламента (отсутствует прямая подача обращения). Это означает, что заявитель должен сначала обратиться к члену Парламента – это, как правило, местный член парламента, который затем может представить обращение в Парламент, процедура называемая «фильтрация Парламента». Служащий Парламента направляет обращение в соответствующие специальные комитеты и иные органы

исполнительной власти. Специальные комитеты обязаны включать обращения в их повестку дня, хотя министерства лишь обязаны отвечать на так называемые «значимые обращения». Текст обращений и любые ответы органа исполнительной власти публикуются в электронной системе документооборота и в сети Интернет. Согласно группе ученых (Г.Рейм, А.Стиг), эта процедура подверглась критике за отсутствие результатов. Эта система была предметом обсуждения в парламентских комитетах, начиная с 2005 года, с целью, среди прочего, введения электронной системы обращений, которая уже действует в канцелярии Премьер-министра. 1 декабря 2015 года на веб-сайтах правительства и парламента Великобритании было зарегистрировано 3504 петиции, из которых 1966 были открыты (не набрали необходимого количества подписей) по состоянию на 1 декабря 2015 года. Правительство отвечает на обращение, если оно набирает 10000 подписей. При достижении 100000 подписей, обращение будет считаться заслуживающим обсуждения в Парламенте. В общей сложности Правительство дало ответ по 57 обращениям и по 11 обращениям в Палате общин были проведены обсуждения. По данным сайта Правительства Великобритании, наибольшее количество подписей (823 431) собрала петиция о вакцинации всех детей от гепатита В. Палата общин на обсуждении решила, что бесплатную вакцинацию будут получать дети, которые находятся в группе риска. Так, например, в интерактивной функции поиска, на запрос с ключевым словом «суды» было показано 92 обращения. Все эти 92 обращения были в целом направлены в Правительство и в Парламент в частности, и большинство из них имели мало общего с деятельностью судов.

Следует считать, что в 1999 году Шотландский парламент стал первым выборным собранием в мире, внедрившим электронную систему подачи обращений, именуемая «электронный заявитель» («e-petitioner»), которая была интегрирована с парламентскими процедурами. Это позволяет гражданам инициировать и подписывать обращения, изучать по вопросу справочную информацию, и добавлять свои комментарии в интернет-форуме, связанным с

каждым обращением. Обращения, поданные по электронной почте или обычной почтой, публикуются в Интернете и на веб-сайте парламента Шотландии, можно проследить и проконтролировать процесс рассмотрения обращений и принятия по ним решений. Заявитель подает текст обращения и любую информацию в поддержку обращения, которая публикуется на веб-сайте. После подачи обращения, посетители веб-сайта могут отслеживать прогресс через парламент или местные советы посредством кнопки «Прогресс рассмотрения в парламенте», расположенной на веб-сайте. В дополнение к инструкциям по подаче обращений в онлайн, на веб-сайте также доступна информация, касающаяся процесса подачи и рассмотрения обращения, в том числе количество подписей в поддержку, документов, связанных с обращением, а также протокол заседания, на котором было рассмотрено обращение. Онлайн дискуссионный форум позволяет заявителю побудить общественность участвовать в дискуссии по поводу предмета обращения. При этом несогласные могут ввести свои мнения и рассуждения. Шотландский веб-сайт также включает в себя разнообразные информационные материалы, как тексты, брошюры и анимационные ролики, доступные на нескольких языках (включая арабский, бенгальский, пенджаби, упрощенный китайский/мандарин, или урду), в которых объясняется общественности, как работает система подачи обращений, с подачи обращения, его рассмотрения, до принятия окончательного решения. Функции платформы по подаче электронных обращений включают возможность внесения обращений или подписи уже вынесенных на обсуждение обращений онлайн, а также проводить онлайн дискуссии по поводу обращений.

Шотландская система характеризуется усилиями по вовлечению заявителей в процесс подачи и рассмотрения обращений и высокой степенью прозрачности и публичности. Она не имеет ни «фильтрацию Парламента», действующего в Англии, ни требования к кворуму подписей в обращении, прежде чем оно будет рассмотрено.

В США право на обращение гарантируется в разделе «По обращениям» Поправки первой к Конституции США от 1789 года, которое также называется «Положением о обращениях». В ней указывается, что люди имеют право на обращение к государству в поддержку или против той иной политики, которая затрагивает их интересы или в отношении которой они имеют чувство возмущения: «Конгрессом не будет принят какой-либо закон, лишаящий людей права на обращение к Государству с жалобой». Формально государство не обязано отвечать на обращения, за исключением случаев, когда жалоба в обращении становится предметом официального разбирательства в судах.

В большинстве случаев, в США процесс подачи обращений, в том числе и через интернет, организован частными некоммерческими лоббистскими группами, имеющими имущественные интересы, совпадающие с правом граждан на обращение. Например, некоммерческая группа, объединенная по общим интересам, может собирать подписи с целью обращения к государству, и в то же время, как часть мероприятия по сбору подписей, может попросить сделать пожертвования для этой группы. «Мы, народ» – так назывался раздел веб-сайта Администрации Президента США Барака Обамы, который действовал с сентября 2011 года для подачи обращений в адрес политических экспертов администрации. Обращения могут создаваться, размещаться и подписываться поддерживающими их лицами. Только обращения, которые достигли определенного порога или кворума подписей (например, 100 000 подписей в течение 30 дней) могут быть рассмотрены должными лицами Администрации, после чего делаются официальные ответы, но это происходит не всегда.

В США в Белый дом не могут подаваться обращения касательно уголовного судопроизводства. После подсчета количества обращений, поданных в течение шести месяцев, по которым несмотря на количество в них подписей не были сделаны официальные ответы, СМИ пришли к выводу, что раздел «Мы, народ» – это не более чем средство пиара, позволяющее гражданам выразиться.

На основе анализа отечественного и зарубежного опыта можно сделать вывод о том, что основным путём повышения качества работы с обращениями граждан является модернизация и совершенствование работы с электронным видом подачи и рассмотрения обращений граждан. Постепенно улучшается контроль, за деятельностью организации работы с обращениями граждан. При этом в США даже создан институт контроля за деятельностью чиновников. Но отличительной чертой в США является то, что место рассмотрения жалоб осуществляется лишь тогда, когда в рассмотрении дела участвуют, как минимум три стороны: обратившийся с заявлением гражданин, представитель государственного органа и адвокат. При этом Россия единственная страна, где в рамках обращений можно обратиться к президенту в прямом эфире.

1.3 Методика оценки качества работы с обращениями граждан в органах местного самоуправления

Организация работы с обращениями граждан в органах местного самоуправления является одним из индикаторов, отражающих степень взаимодействия власти и общества.

Поэтому данный вопрос рассматривается в системном порядке ежеквартально и ежегодно. Качество работы с обращениями граждан в первую очередь определяется удовлетворенностью населения в предоставляемых им услугах.

В качестве методической основы для оценки качества работы с обращениями граждан используется Сборник методических рекомендаций и документов, в том числе в электронном виде, по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в приемных Президента Российской Федерации, государственных органах и органах местного самоуправления, утвержденный решением рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации.

Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций (протокол заседания от 30 июля 2015 г. N 10) N A1-3272в.

Методические рекомендации применяются с использованием:

-методических рекомендаций по учету, систематизации и обобщению обращений и запросов российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, результатов их рассмотрения и принятых по ним мер в государственных органах и органах местного самоуправления

-типового общероссийского тематического классификатора обращений граждан, организаций и общественных объединений являющегося перечнем вопросов, которые ставятся в обращениях авторов, с отнесением их к соответствующей теме, тематике и тематическому разделу на основании аннотаций обращений с присвоением соответствующих четырехзначных цифровых кодов вопросам, темам, тематикам и тематическим разделам, а также отдельным вопросам, объединяющим подвопросы;

-систематизации вопросов, содержащихся в обращениях.

Анализ обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, и вопросов, содержащихся в обращениях, может осуществляться в следующих формах:

- Периодические информационно-статистические обзоры рассмотренных за отчетный период обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц:

а) ежемесячные – отражающие обобщенную информацию по обращениям граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, и вопросам, содержащимся в обращениях, поступившим в течение отчетного месяца в государственный орган, орган местного самоуправления либо к должностному лицу.

б) ежеквартальные – отражающие информацию по обращениям граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, и вопросам, содержащимся в обращениях, поступившим в течение отчетного квартала в государственный орган, орган местного самоуправления либо к должностному лицу.

в) годовые – отражающие информацию по обращениям граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц и вопросам, содержащимся в обращениях, поступившим в течение отчетного года в государственный орган, орган местного самоуправления либо к должностному лицу.

-Оперативные информационные обзоры обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, и вопросов, содержащихся в обращениях, рассмотренных в отчетном периоде, освещающие:

а) эффективность деятельности по достижению целевых показателей социально-экономического развития Российской Федерации, определенных Президентом Российской Федерации, в отдельных сферах и на отдельных территориях государственных органов и органов местного самоуправления по проблемным вопросам, имеющим большой общественный резонанс и требующим безотлагательного реагирования;

б) достижение целевых показателей социально-экономического развития Российской Федерации, определенных Президентом Российской Федерации, по проблемным вопросам, связанным с проведением мероприятий международного, российского, регионального и территориального уровней. -Тематические информационно-аналитические обзоры обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, рассмотренных за отчетный период, отражающие вопросы, содержащиеся в обращениях, по отдельным сферам государственной политики – социально-экономического развития страны.

-Информационные обзоры обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, рассмотренных за отчетный период, раскрывающие

вопросы, содержащиеся в обращениях, по отдельным территориям Российской Федерации.

Относительные показатели результатов рассмотрения вопросов, содержащихся в обращениях, могут обобщаться и сравниваться по соответствующим периодам, по соответствующим территориям, по соответствующим федеральным государственным органам, федеральным органам исполнительной власти, региональным органам исполнительной власти и органам местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение вопросов, содержащихся в обращениях. Для обеспечения своевременного и полного рассмотрения обращений граждан, принятия по ним решений и направления ответов в установленные законодательством сроки, установлены целевые индикаторы и показатели, позволяющие оценить качество работы с обращениями граждан, которые включают в себя:

- Показатель «Доля письменных обращений, поступивших из Администрации Президента Российской Федерации»;

-Показатель «Доля письменных обращений, поступивших из Правительства»;

-Показатель «Доля повторных обращений»;

-Показатель «Доля положительно решенных обращений»;

-Показатель «Доля нерассмотренных в срок обращений граждан».

Показатель «Доля письменных обращений, поступивших из Администрации Президента Российской Федерации» определяется как отношение количества письменных обращений жителей, поступивших на рассмотрение в орган местного самоуправления из Администрации Президента Российской Федерации, к общему количеству поступивших обращений граждан, выраженное в процентном соотношении и представленное в формуле 1:

$$D_{\text{АП}} = (N_{\text{АП}} / N_{\text{ОБЩ}}) \times 100 \%, \quad (1)$$

Где $D_{АП}$ - доля письменных обращений жителей, поступивших из Администрации Президента Российской Федерации (%);

$N_{АП}$ - количество письменных обращений, поступивших в органы местного самоуправления муниципального образования из Администрации Президента Российской Федерации (шт.);

$N_{ОБЩ}$ - общее количество поступивших обращений (шт.).

Значение показателя определяется на основе статистической отчетности Администрации по итогам года.

Показатель «Доля письменных обращений, поступивших из Правительства» определяется как отношение количества письменных обращений жителей, поступивших на рассмотрение в органы местного самоуправления муниципального образования из Правительства, к общему количеству поступивших обращений граждан, выраженное в процентном соотношении и представленное в формуле 2:

$$D_{П} = (N_{П} / N_{ОБЩ}) \times 100 \%, \quad (2)$$

Где $D_{П}$ - доля письменных обращений жителей, поступивших из Правительства Челябинской области (%);

$N_{П}$ - количество письменных обращений, поступивших в органы местного самоуправления муниципального образования из Правительства (шт.);

$N_{ОБЩ}$ - общее количество поступивших обращений (шт.).

Значение показателя определяется на основе статистической отчетности управления делами по итогам года.

Показатель «Доля повторных обращений граждан, поступивших в органы местного самоуправления определяется, как отношение количества повторных обращений, поступивших в органы местного самоуправления муниципального

образования к общему количеству поступивших обращений граждан, выраженное в процентном соотношении и представленное в формуле 3:

$$D_{\text{пов}} = (N_{\text{пов}} / N_{\text{общ}}) \times 100 \%, \quad (3)$$

Где $D_{\text{пов}}$ - доля повторных обращений граждан, поступивших в органы местного самоуправления (%);

$N_{\text{пов}}$ - количество повторных обращений, поступивших в органы местного самоуправления (шт.);

$N_{\text{общ}}$ - общее количество поступивших обращений (шт.).

Значение показателя определяется на основе статистической отчетности управления делами за год.

Показатель «Доля положительно решенных обращений» определяется как отношение количества положительно решенных обращений к общему числу обращений, рассмотренных органами местного самоуправления, выраженное в процентном соотношении и представленное в формуле 4:

$$D_{\text{про}} = (N_{\text{про}} / N_{\text{общ}}) \times 100 \%, \quad (4)$$

Где $D_{\text{про}}$ - доля положительно решенных обращений граждан, поступивших в органы местного самоуправления (%);

$N_{\text{про}}$ - количество положительно решенных обращений, поступивших в органы местного самоуправления (шт.);

$N_{\text{общ}}$ - общее количество поступивших обращений (шт.).

Показатель «Доля нерассмотренных в срок обращений граждан органами местного самоуправления» определяется как отношение количества обращений, нерассмотренных в срок органами местного самоуправления к общему числу обращений, рассмотренных органами местного самоуправления, выраженное в процентном соотношении и представленное в формуле 5:

$$D_{\text{ОНРСЗ}} = (N_{\text{ОНРСЗ}}/N_{\text{РО}}) \times 100\%, \quad (5)$$

Где $D_{\text{ОНРСЗ}}$ - доля нерассмотренных в срок обращений граждан, рассмотренных органами местного самоуправления (%);

$N_{\text{ОНРСЗ}}$ - количество обращений, нерассмотренных в срок органами местного самоуправления (шт.);

$N_{\text{РО}}$ - общее число обращений, рассмотренных органами местного самоуправления (шт.).

Значение показателя определяется на основании статистической отчетности, предоставляемой сотрудниками Администрации.

По каждому отдельному показателю проводится комплексный анализ, по результатам которого в отчетности выявляются проблемы и предлагаются пути их решения.

В субъектах РФ и муниципальных образованиях также активно проводится работа по изучению мнения потребителей государственных и муниципальных услуг. Социологические опросы потребителей — основной инструмент обратной связи между потребителем услуги и руководством учреждения. Результаты опроса в наглядной форме характеризуют ситуацию, сложившуюся в процессе оказания услуги. На основании проводимых социологических опросов разрабатываются и внедряются в практику работы учреждений методики оценки удовлетворенности потребителей услуг.

Анкета удовлетворенности — важный документ, предоставляющий обратную связь, информирующий об успешности и качестве работы, стратегии ее развития. Пример анкеты представлен в приложении А.

Основными графами для заполнения являются графы с указанием персональных данных гражданина и непосредственно графа оценки качества работы с обращениями граждан, отражающая степень решенных вопросов и качество работы учреждения.

Респондентам предлагается оценить качество работы с обращением по пятибалльной шкале, где 1 – наихудший результат, 5 – наилучший результат. Суть оценки качества услуг этим методом заключается в использовании индивидуального интервьюирования потребителей. Индексация степени удовлетворённости потребителя позволяет количественно оценить вклад различных составляющих качества в общее мнение гражданина о качестве работы учреждения.

Доля респондентов по каждому баллу рассчитывается по формуле 6:

$$D_{Pn} = (Pn/P_{\text{ОБЩ}}) \times 100\%, \quad (6)$$

Где D_{Pn} – Доля респондентов, выбравших соответствующий балл;

Pn - количество респондентов, которые выбрали в качестве ответа на вопрос "Оцените организацию работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования по пятибалльной шкале" соответствующий балл;

$P_{\text{ОБЩ}}$ - общее количество опрошенных граждан при проведении мониторинга.

Доля респондентов, удовлетворенных качеством предоставленных государственных или муниципальных услуг от общего числа опрошенных граждан рассчитывается по формуле 7:

$$D_{PY} = (PY/P_{\text{ОБЩ}}) \times 100\%, \quad (7)$$

Где D_{PY} – Доля респондентов, удовлетворенных качеством предоставленных услуг;

PY - количество респондентов, которые выбрали в качестве ответа на вопрос "Оцените организацию работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования по пятибалльной шкале" значения 5, 4 и 3 балла;

$P_{\text{ОБЩ}}$ - общее количество опрошенных граждан при проведении мониторинга.

Целью социологических исследований является получение сравнительных данных, позволяющих оценить эффективность и качество процесса функционирования системы местного самоуправления

2 АНАЛИЗ КАЧЕСТВА РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В ОРГАНАХ МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ (НА ПРИМЕРЕ АДМИНИСТРАЦИИ Г. ЧЕЛЯБИНСКА)

2.1 Нормативно-правовое и организационное обеспечение работы с обращениями граждан в Администрации г. Челябинска

Нормативно-правовое обеспечение работы с обращениями граждан в Администрации города Челябинска основывается на следующих основных нормативно-правовых актах:

- глава 1,2,3,6,7,8 Конституции Российской Федерации;
- 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»;
- Устав города Челябинска;
- Регламент Администрации города Челябинска;
- Инструкция по делопроизводству в Администрации города Челябинска;
- Положение о рубрике «Интернет-приемная», размещенной на официальном сайте Администрации города Челябинска.

Основные направления деятельности Администрации города определяются Уставом города.

В структуру Администрации города входят структурные подразделения аппарата Администрации города и отраслевые (функциональные) органы

Администрации города (далее - структурные подразделения Администрации города).

Должностные лица местного самоуправления Администрации города (далее - должностные лица Администрации города) наделяются исполнительно-распорядительными полномочиями по решению вопросов местного значения города Челябинска и (или) по организации деятельности Администрации города в пределах их компетенции, определенной правовыми актами Администрации города.

Организационное обеспечение деятельности Главы города, его заместителей осуществляется соответствующими референтурами, которые являются структурными подразделениями аппарата Администрации города. Сфера их деятельности и компетенция определяются в положениях о референтурах, утверждаемых правовым актом Администрации города.

Отраслевые (функциональные) органы Администрации города могут наделяться правами юридического лица на основании решения городской Думы об учреждении соответствующего органа и утверждении положения об указанном органе, принимаемого городской Думой по представлению Главы города.

В иных случаях отраслевые (функциональные) органы Администрации города осуществляют свою деятельность на основании положений об указанных органах, утверждаемых правовыми актами Администрации города.

Отраслевые (функциональные) органы Администрации города решают вопросы местного значения в пределах своей компетенции, установленной муниципальными правовыми актами города Челябинска, осуществляют разработку организационно-распорядительных документов и иных видов документов, связанных с реализацией возложенных на них задач и функций, и при необходимости направляют эти документы в органы государственной власти или органы местного самоуправления, участвующие в процессе информационного взаимодействия, в порядке, предусмотренном требованиями законодательства Российской Федерации.

Правовое, организационное, информационное, материально-технической и иное обеспечение деятельности аппарата Администрации города осуществляют структурные подразделения аппарата Администрации города (управления, отделы).

Структурные подразделения аппарата Администрации города осуществляют свою деятельность в соответствии с положениями об этих подразделениях, утверждаемыми правовыми актами Администрации города.

Назначение на должность и освобождение от должности в установленном порядке первых заместителей Главы города, заместителей Главы города, руководителей структурных подразделений Администрации города, заключение с ними трудовых договоров, осуществление иных функций работодателя производится Главой города либо иным уполномоченным Главой города должностным лицом.

Назначение работников на иные должности муниципальной службы и освобождение от них, заключение трудовых договоров с работниками, осуществление иных функций работодателя в аппарате Администрации города производится уполномоченным должностным лицом Администрации города, в отраслевых (функциональных) органах Администрации города - руководителями соответствующих органов Администрации города.

Порядок приема на работу (муниципальную службу), увольнения с работы (муниципальной службы), внутренний режим работы, иные вопросы работы с кадрами в аппарате Администрации города регулируются законодательством Российской Федерации о труде и муниципальной службе, правилами внутреннего трудового распорядка, утверждаемыми правовым актом Администрации города, коллективным договором между работодателем и работниками аппарата Администрации города.

Отраслевые (функциональные) органы Администрации города, наделенные правами юридического лица, организуют работу со своим персоналом, в том числе оформляют и ведут документацию, связанную с трудовыми отношениями и

прохождением муниципальной службы, самостоятельно согласно законодательству Российской Федерации, за исключением тех должностных лиц этих органов, назначение на должность (а также перевод и увольнение) которых производится непосредственно Главой города либо требует согласования с должностными лицами Администрации города в соответствии с установленным порядком.

Поступающие в Администрацию города обращения юридических и физических лиц подлежат рассмотрению в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Результаты рассмотрения в Администрации города правовых актов, других документов органов государственной власти и местного самоуправления, иных документов оформляются правовыми актами, принимаемыми (издаваемыми) в Администрации города, протоколами совещаний, проводимых Главой города, первыми заместителями Главы города, заместителями Главы города, резолюциями Главы города, первых заместителей Главы города, заместителей Главы города или подписанными ими другими документами.

Контроль за исполнением поручений, содержащихся в правовых актах органов государственной власти, муниципальных правовых актах города Челябинска, протоколах заседаний и совещаний, проводимых Главой города, первыми заместителями Главы города, заместителями Главы города, организуется структурными подразделениями аппарата Администрации города в соответствии с их компетенцией в установленном порядке.

Документы, образующиеся в деятельности Администрации города, относятся к служебным документам, порядок работы с которыми определяется настоящим Регламентом, Инструкцией по делопроизводству в Администрации города Челябинска.

Поступившие на рассмотрение в Администрацию города документы, а также принятые по ним решения считаются материалами, содержащими служебную информацию.

Администрация города в пределах своих полномочий обеспечивает доступ к информации о своей деятельности в соответствии с законодательством Российской Федерации, регулирующим вопросы обеспечения доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления. Указанная информация предоставляется в устной и (или) документированной формах, в том числе в виде электронного документа.

Порядок обеспечения доступа к информации, а также перечень информации о деятельности Администрации города устанавливаются правовыми актами Администрации города.

Информация о деятельности Администрации города, содержащаяся в официальных источниках опубликования (размещения), является официальной.

Администрация города обеспечивает достоверность и актуальность информации, содержащейся в информационных системах, доступ к указанной информации в случаях и в порядке, предусмотренных законодательством Российской Федерации, а также защиту указанной информации от неправомерного доступа, уничтожения, модифицирования, блокирования, копирования, предоставления, распространения и иных неправомерных действий.

В Администрации города Челябинска работу с обращениями граждан организует отдел по работе с обращениями граждан и организаций.

Отдел обращений является структурным подразделением Управления делами Администрации города. Штатная численность – 8 человек. Все сотрудники отдела соответствуют квалификационным требованиям по замещаемым должностям муниципальной службы.

Задачи отдела:

- 1) обеспечение права граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, на беспрепятственное обращение к Главе города, его заместителям с предложениями, заявлениями, жалобами по публичным и частным вопросам, в том числе за защитой своих конституционных прав, свобод и

охраняемых законом интересов, или прав и свобод других лиц, коллективно, индивидуально, лично, либо по информационным системам общего пользования;

2) обеспечение своевременного и качественного рассмотрения письменных и устных обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц.

Функции отдела

В целях обеспечения своевременного и качественного рассмотрения обращений граждан отдел:

1) обеспечивает централизованный учет обращений граждан;

2) обрабатывает персональные данные в соответствии с действующим законодательством;

3) формирует на базе обращений информационный фонд и представляет необходимые сведения должностным лицам и структурным подразделениям Администрации города;

4) участвует в подготовке приема граждан по личным вопросам Главой города;

5) организует прием граждан заместителями Главы города;

6) обеспечивает контроль за своевременным и полным выполнением поручений должностных лиц Администрации города, исполнением принятых по ним решений совместно с референтами должностных лиц Администрации города, специалистами управлений; извещает граждан о результатах рассмотрения обращений.

В целях информационно-аналитического и методического обеспечения деятельности Администрации города по рассмотрению обращений граждан отдел:

1) проводит изучение и анализ вопросов, которые ставят граждане в письменных обращениях и на личном приеме;

2) готовит оперативные и периодические информации Главе города, его заместителям о количестве и характере обращений, поступивших в Администрацию города, социальном составе заявителей, результатах рассмотрения вопросов, которые ставят граждане;

3) ежеквартально представляет утвержденные Главой города графики приема граждан по личным вопросам для публикации в средствах массовой информации;

4) изучает опыт работы с обращениями граждан, оказывает методическую помощь специалистам, организующим работу с обращениями граждан.

Для удобства граждан в отделе обращений оборудована приемная, оснащенная стендами с необходимой информацией.

В прямом доступе граждан установлены:

- инфомат с выходом на официальный сайт Администрации города в сети интернет, что позволяет гражданам обратиться к любому должностному лицу в электронной форме;

- информационный экран, дающий возможность горожанам получить информацию о ходе рассмотрения своих обращений в режиме реального времени.

2.2 Анализ и оценка показателей качества работы с обращениями граждан в Администрации г. Челябинска

Проведем анализ показателей качества работы с обращениями граждан в Администрации города Челябинска посредством информационно-статистического обзора рассмотренных за отчетный период обращений граждан.

Проанализируем показатели организации работы с обращениями граждан в Администрации города Челябинска за 2014, 2015 и 2016 года.

В Администрацию города Челябинска и отраслевые органы администрации города за 2016 год поступило 34870 обращений граждан. По сравнению с 2015 годом отмечен некоторый рост общего количества обращений – на 1661 обращение или на 5% за счет увеличения количества устных обращений на приемах по личным вопросам в отраслевых органах Администрации города и на 16% больше, чем в 2014 году. В устной форме за период поступило 2975 обращений, что на 970 или 48% больше, чем в 2015 году.

Одновременно с этим увеличилось и количество письменных обращений и составило 31895 обращений, что на 2,2% больше, чем в предыдущем году.

Данные наиболее наглядно отражены в таблице 1 и на рисунке 3.

Таблица 1 – Динамика количества поступивших обращений в Администрацию города Челябинска (2014-2016)

Наименование показателей	2014	2015	2016
Общее кол-во поступивших обращений, ед.	29917	33209	34870
Темп роста, %	100	111	105
Из них:			
В письменной форме	28043	31204	31895
Темп роста, %	100	111	102
В устной форме	1874	2005	2975
Темп роста, %	100	106	148

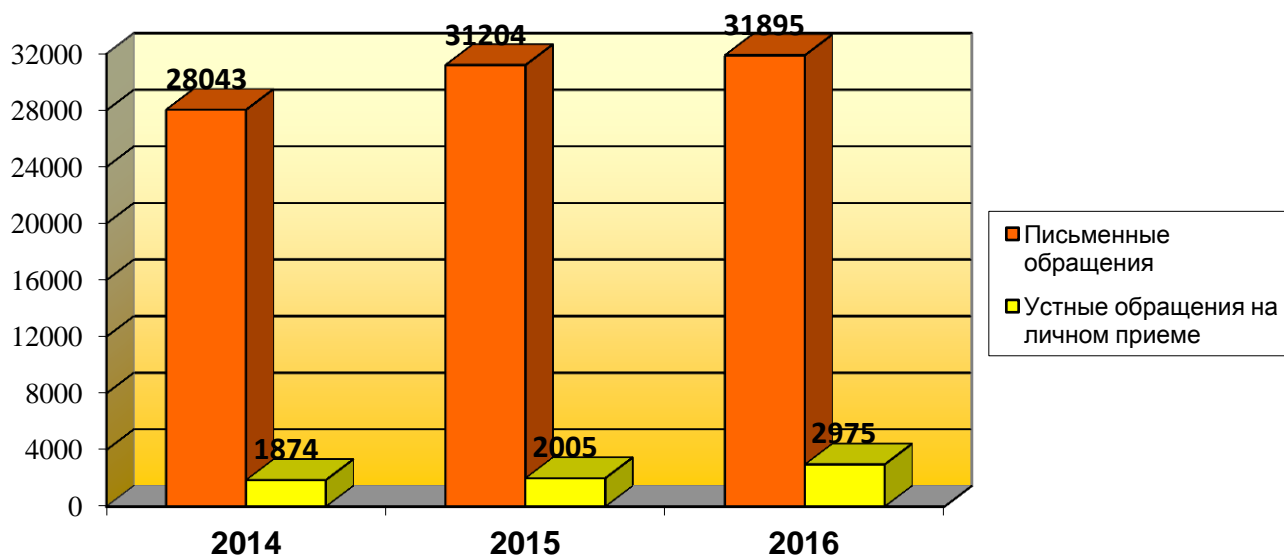


Рисунок 3 - Динамика количества поступивших обращений в Администрацию города Челябинска.

В отчётном периоде авторы активно использовали преимущественно удалённые формы доступа для обращения в аппарат и органы Администрации города. Количество поступивших обращений в форме электронного документа и в

письменной форме почти в 10 раз превысило количество поступивших обращений в устной форме.

По сравнению с 2015 годом значительно увеличилась доля обращений в электронной форме в общем количестве письменных обращений и составила 32% по сравнению с 23% в 2015 году, что свидетельствует о доступности и удобстве использования информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

При этом значительно возросло количество обращений, направленных гражданами по официальному адресу электронной почты Администрации города Челябинска, на фоне снижения количества обращений, поступивших в Администрацию города через Интернет-приемную: 760 обращений в 2016 году по сравнению со 177 в 2015 году. Схематически отобразим данные в таблице 2 и на рисунке 4.

Таблица 2 – Количество обращений в электронной форме за 2014-2016 гг.

Наименование показателей	2014	2015	2016
Общее кол-во поступивших обращений, ед.	28043	31204	31895
Темп роста, %	100	111	102
Из них:			
Письменные	17726	23388	21765
Темп роста, %	100	131	93
В виде электронного документа	10317	7816	10130
Темп роста, %	100	76	130

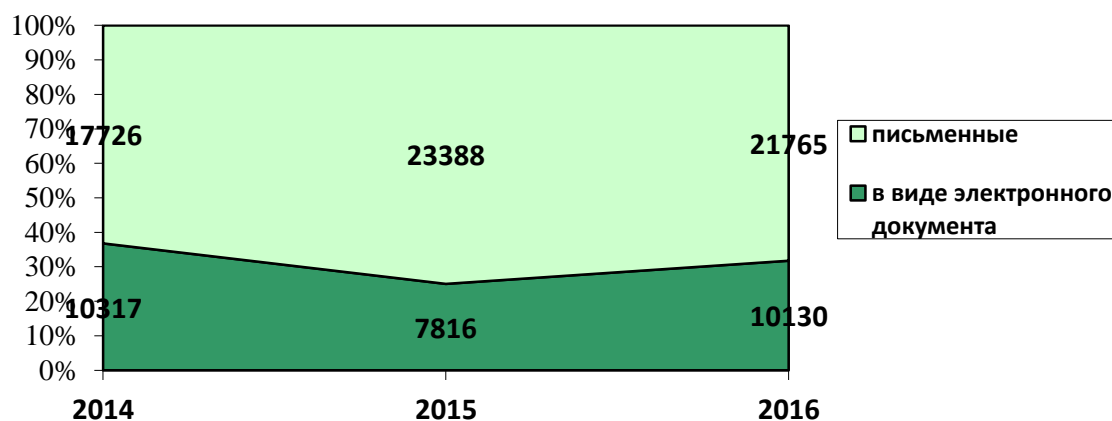


Рисунок 4 - Количество обращений в электронной форме за 2014-2016 гг.

Продолжается сокращение количества обращений, поступающих в Интернет-приемную Администрации города. Темп снижения роста можно графически наблюдать в таблице 3 и на рисунке 5. В 2016 году в Интернет-приемную Администрации города Челябинска поступило на рассмотрение 7044 обращения, что на 8% меньше, чем в предыдущем году (7639 обращений). В тематике преобладают вопросы жилищно-коммунального хозяйства (3088 вопросов или 43,8% от общего количества) и вопросы дорожного хозяйства и транспорта (1880 вопросов или 26,6%).

Таблица 3 - Количество обращений, поступивших в Интернет-приемную Администрации города Челябинска, за 2014 - 2016 гг.

Наименование показателей	2014	2015	2016
Кол-во поступивших обращений, ед.	10157	7639	7044
Темп роста, %	100	75	92

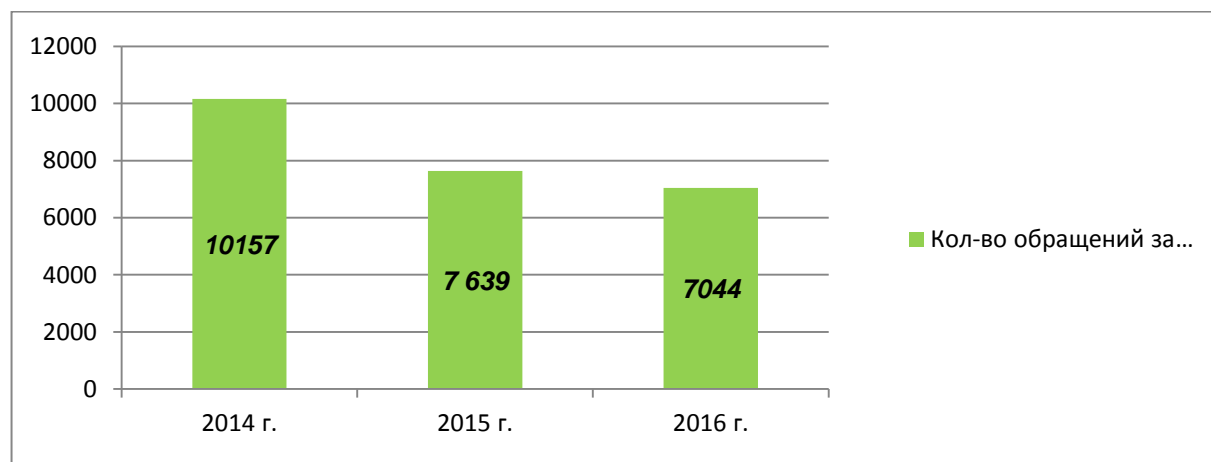


Рисунок 5 - Количество обращений, поступивших в Интернет-приемную Администрации города Челябинска.

В 2016 году 3314 обращений, поступивших в аппарат и отраслевые органы Администрации города, переадресовано на основании ст. 8 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в иные органы, что составило 9,5% от общего количества

обращений. За 2015 год было переадресовано 2128 обращений или 6,4% от общего количества поступивших обращений граждан (таблица 4; рисунок 7).

Таблица 4 – Количество переадресованных обращений.

Наименование показателей	2014	2015	2016
Кол-во переадресованных обращений, ед.	281	2128	3314
Темп роста, %	100	757	155

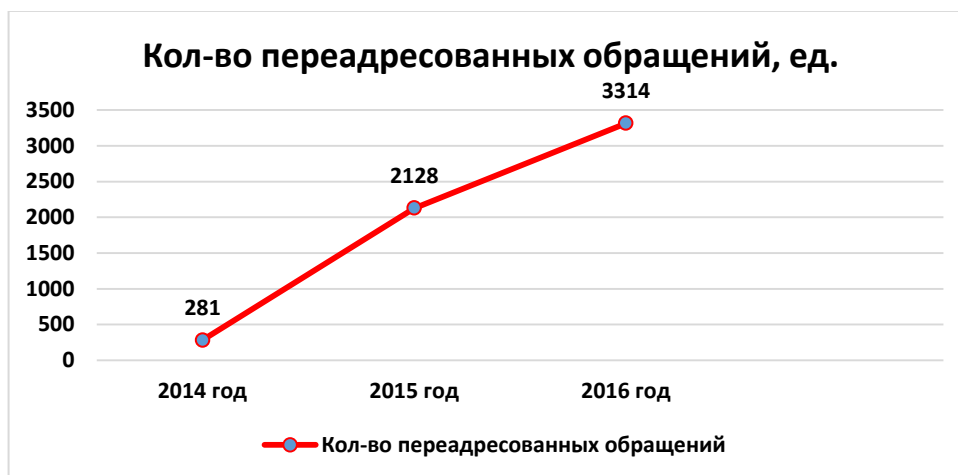


Рисунок 6 – Динамика роста количества переадресованных обращений.

Количество переадресованных обращений возросло в связи с произошедшим разграничением полномочий по решению вопросов местного значения внутригородских районов между органами местного самоуправления городского округа с внутригородским делением и органами местного самоуправления внутригородских районов города Челябинска. Для сравнения за 2014 год было переадресовано 218 обращений из 29917 обращений, поступивших в отраслевые органы и аппарат Администрации города Челябинска.

В 34870 поступивших в 2016 году в Администрацию города и отраслевые органы обращения поставлено 38893 вопроса. Наибольшее количество вопросов, как и в 2015 году, поступило по следующим темам:

- коммунальное хозяйство;
- транспорт (включая дорожное хозяйство);
- градостроительство и архитектура;

- обеспечение граждан жилищем и пользование жилищным фондом;
- здравоохранение.

Продолжается увеличение в общем количестве обращений по вопросам коммунального хозяйства доли обращений по вопросу содержания общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория) – 37,9% сравнительно с 32,28% в 2015 году и 28,62% в 2014 году. Большинство обращений по-прежнему содержит жалобы на бездействие управляющих организаций по ремонту кровли жилых домов, ремонту поврежденной канализации, вызывающей затопление подвальных помещений, ненадлежащему обслуживанию придомовой территории и системы отопления.

Таблица 5 - Количество обращений по вопросам коммунального хозяйства.

Наименование показателей	2014	2015	2016
Кол-во обращений по вопросам коммунального хозяйства, ед.	9280	7288	8339
Темп роста, %	100	79	114

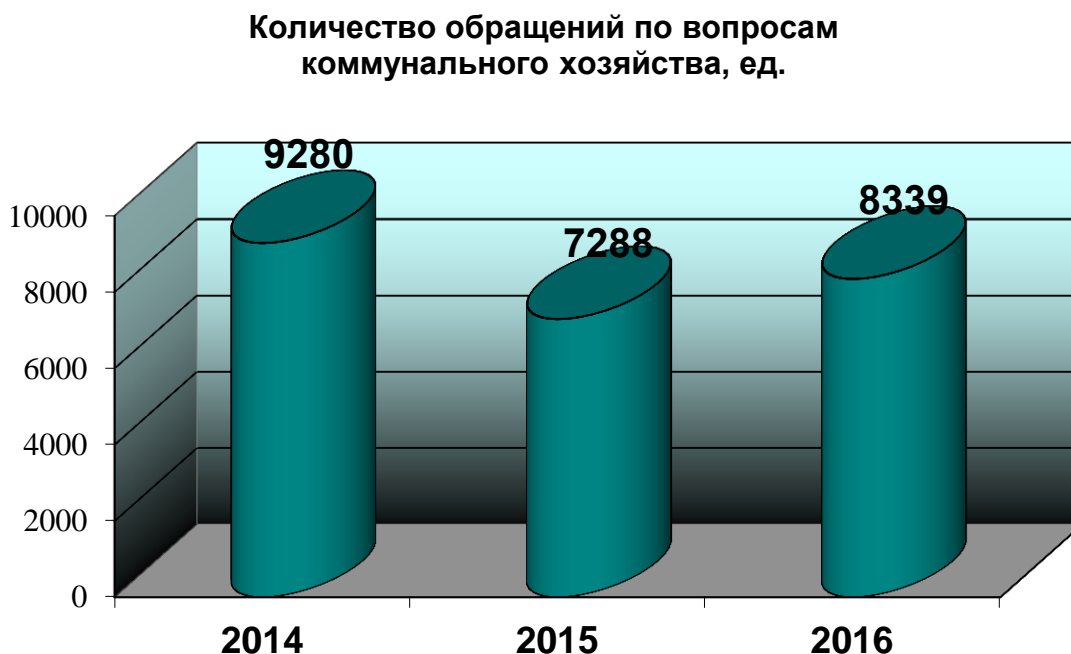


Рисунок 7 – Количество обращений по вопросам коммунального хозяйства.

Количество обращений по вопросу оплаты жилищно-коммунальных услуг по сравнению с 2015 годом выросло на 38%, что обусловлено, в значительной степени, произошедшим повышением коэффициента при оплате воды и электричества по нормативу, а также вынесение в квитанции отдельной строкой счета за сбор и вывоз твердых бытовых отходов. В Челябинской области тарифы на коммунальные услуги в среднем выросли на 3,5%.

В 2016 году сохранилась тенденция к увеличению количества обращений по вопросам транспорта (3074 вопроса в теме «Транспорт», исключая вопрос «Дорожное хозяйство», или 7,9% от общего количества по сравнению с 2727 вопросами или 7,56% в 2015 году, 2218 вопросами или 5,33% в 2014 году).

47,8% граждан, обратившихся в Администрацию города по вопросам транспорта, высказывали претензии к работе городского пассажирского транспорта, качеству обслуживания, удобству и безопасности пассажирских перевозок. В 23,2% обращений по вопросам транспорта горожане высказывали недовольствие по поводу несанкционированного размещения автостоянок и автопарковок, парковки автотранспорта вдоль проезжей части автомобильных дорог общего пользования. В 13,5% обращений поставлены вопросы борьбы с аварийностью, безопасности дорожного движения. 6% обращений посвящено вопросам установки и содержания остановок общественного транспорта.

В структуре вопросов по дорожному хозяйству (2758 вопросов или 7,1% от общего количества) преобладали обращения по вопросу содержания дорог. В 2016 году по результатам ежегодного весеннего комиссионного обследования улично-дорожной сети города разрушения асфальтобетонного покрытия проезжей части к общей протяженности улично-дорожной сети по городу составило более 30%, что оказалось почти в полтора раза больше, чем в предыдущие годы.

Среди основных факторов, способствующих таким разрушениям, можно выделить естественный износ дорожного полотна (межремонтный срок покрытия дорожной одежды в Уральской климатической зоне составляет три года) и погодные условия зимнего сезона 2015-2016 годов (частые значительные

перепады температур, высокая влажность воздуха, большое количество выпавшего снега и интенсивное таяние).

Графически данные по показателям сферы транспорта и дорожного хозяйства представлены в таблице 6 и на рисунке 8.

Таблица 6 – Количество обращений по вопросам транспорта и дорожного хозяйства.

Наименование показателей	2014	2015	2016
Кол-во обращений по вопросам транспорта, ед.	2218	2727	3074
Темп роста, %	100	122	112
Кол-во обращений по вопросам дорожного хозяйства, ед.	2333	2089	2758
Темп роста, %	100	89	132



Рисунок 8 - Количество обращений по вопросам транспорта и дорожного хозяйства.

В 2016 году отмечен рост количества обращений по теме «Градостроительство и архитектура» (4503 вопросов в 2016 году, 3188 – в 2015), что представлено графически в таблице 7 и на рисунке 9. Это связано с увеличением количества обращений по вопросу «Благоустройство городов и поселков. Обустройство

придомовых территорий» (3435 вопросов поступило в 2016 году, что на 67% больше, чем в 2015 году). Горожане в своих обращениях высказывали просьбы о восстановлении ограждений детских площадок, восстановлении благоустройства внутриворотовых территорий, нарушенного частным автотранспортом, установке малых форм на детских площадках, очистке тротуаров от снега и наледи, ремонте дворовых проездов.

Таблица 7 - Количество обращений по теме «Градостроительство и архитектура».

Наименование показателей	2014	2015	2016
Кол-во обращений по теме «Градостроительство и архитектура», ед.	2097	3188	4503
Темп роста, %	100	152	141



Рисунок 9 - Количество обращений по теме «Градостроительство и архитектура».

В структуре жилищных вопросов (общее количество – 3066) 68% составляют вопросы обеспечения граждан жилищем, всего 2087 вопросов (2015 год – 2214 вопросов или 68,6%). Из них 33% обращений поступило по вопросу улучшения жилищных условий, предоставления жилых помещений по договору социального найма, 14,3% – по вопросу предоставления жилых помещений в связи с переселением из ветхо-аварийного жилья, 11% – по вопросу обеспечения жильем

детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, 3,6% – по вопросу обеспечения жильем ветеранов, инвалидов и семей, имеющих детей-инвалидов. Динамика роста количества обращений по данной теме представлена в таблице 8 и на рисунке 10.

Таблица 8 - Количество обращений по жилищным вопросам.

Наименование показателей	2014	2015	2016
Кол-во обращений по жилищным вопросам, ед.	2477	3224	3066
Темп роста, %	100	130	95

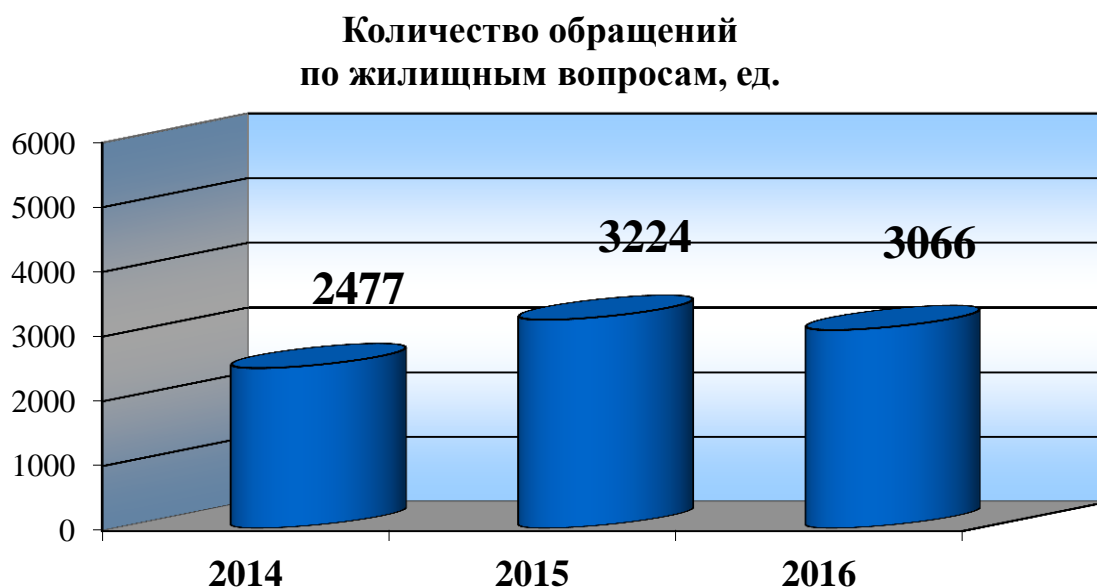


Рисунок 10 - Количество обращений по жилищным вопросам.

В 2016 году продолжился рост количества обращений по вопросам здравоохранения (таблица 9, рисунок 11), доля которых в общем количестве вопросов составила 10,5% (2015 год – 3519 или 9,8% от общего количества вопросов в целом, 2014 год – 2833 вопроса или 6,81%).

В общем количестве обращений по вопросам здравоохранения 50% составляют вопросы работы медицинских учреждений и их сотрудников. Горожане предъявляли претензии к работе регистратур лечебных учреждений, сообщали о затруднениях в получении талонов на прием к узким специалистам, а также высказывали неудовлетворение уровнем профессионализма работников медицинских учреждений.

Следует отметить, что затронутые вопросы заслуживали внимания и требовали принятия какого-либо решения, однако, ряд вопросов мог быть решен на местах руководителями лечебно-профилактических учреждений (вопросы по организации обследования, госпитализации, льготного лекарственного обеспечения, по работе многоканальной телефонной сети, организации работы регистратуры), если бы граждане обратились непосредственно к администрации ЛПУ.

Таблица 9 – Количество обращений по вопросам здравоохранения.

Наименование показателей	2014	2015	2016
Кол-во обращений по вопросам здравоохранения, ед.	2833	3519	4092
Темп роста, %	100	124	116

**Количество обращений по вопросам
здравоохранения, ед.**

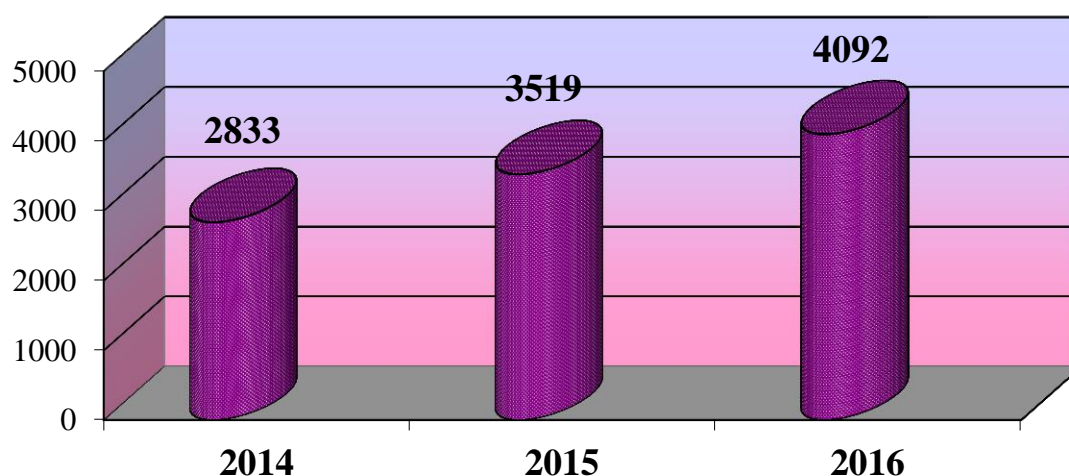


Рисунок 11 - Количество обращений по вопросам здравоохранения.

Количество повторных обращений несколько увеличилось относительно предыдущего периода и составило 328 обращений или 0,9% от общего количества, что соотносится с долей повторных обращений в общем количестве в 2015 году (в 2015 году – 289 повторных обращений или 0,9% от общего

количества, 461 (1,54%) обращение в 2014 году). Графически данные представлены в таблице 10 и на рисунке 12.

Таблица 10 - Количество повторных обращений.

Наименование показателей	2014	2015	2016
Кол-во повторных обращений, ед.	461	289	328
Темп роста, %	100	63	113

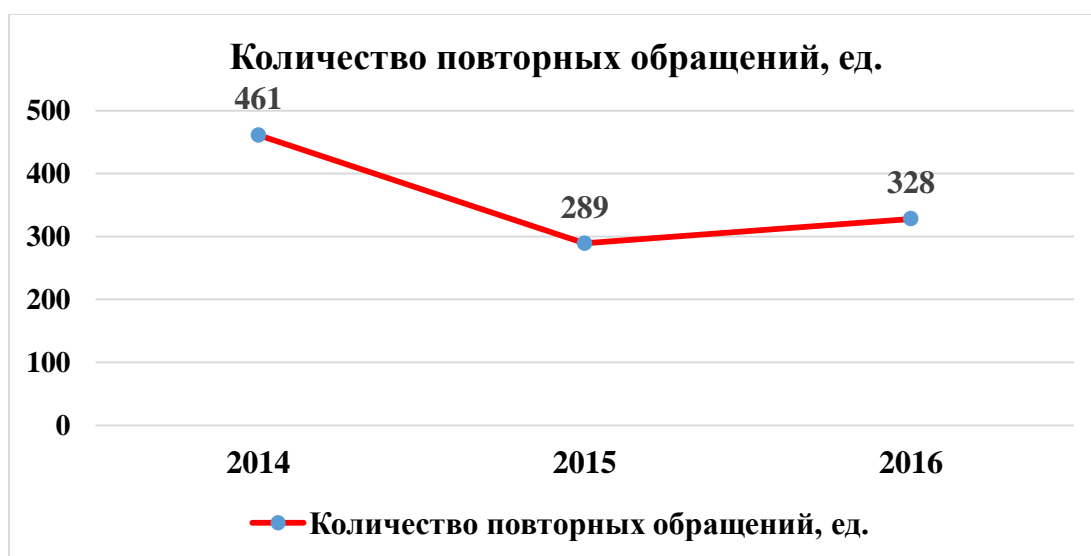


Рисунок 12 - Количество повторных обращений.

Сохраняется тенденция к увеличению количества положительно решенных вопросов (таблица 11, рисунок 13). Из общего количества обращений в 2016 году по 20494 вопросам даны разъяснения в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации (2015 год – 23258, 2014 год – 21538), решено положительно 8998 вопросов, что составляет 25,8% от общего количества обращений сравнительно с 8565 (25,8% от общего количества) в 2015 году, 6146 (20,5% от общего количества) в 2014 году.

Таблица 11 – Количество положительно решенных обращений.

Наименование показателей	2014	2015	2016
Количество положительно решенных обращений, ед.	6146	8565	8998
Темп роста, %	100	139	105

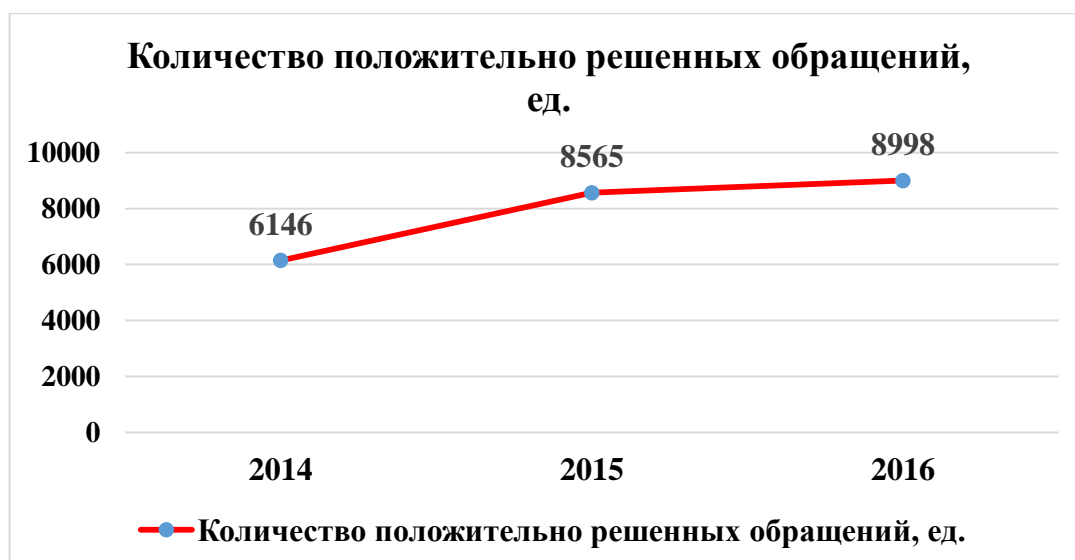


Рисунок 13 - Количество положительно решенных обращений.

В 2016 году рассмотрено с нарушением установленных сроков 55 обращений (0,15% от общего количества обращений) против 46 обращений (0,13% от общего количества обращений) в 2015 году, 77 в 2014 году (0,25% от общего количества обращений). Данные представлены в таблице 12 и на рисунке 14.

Таблица 12 – Нерассмотренные в срок обращения.

Наименование показателя	2014	2015	2016
Нерассмотренные в срок обращения, ед.	77	46	55
Темп роста, %	100	60	119

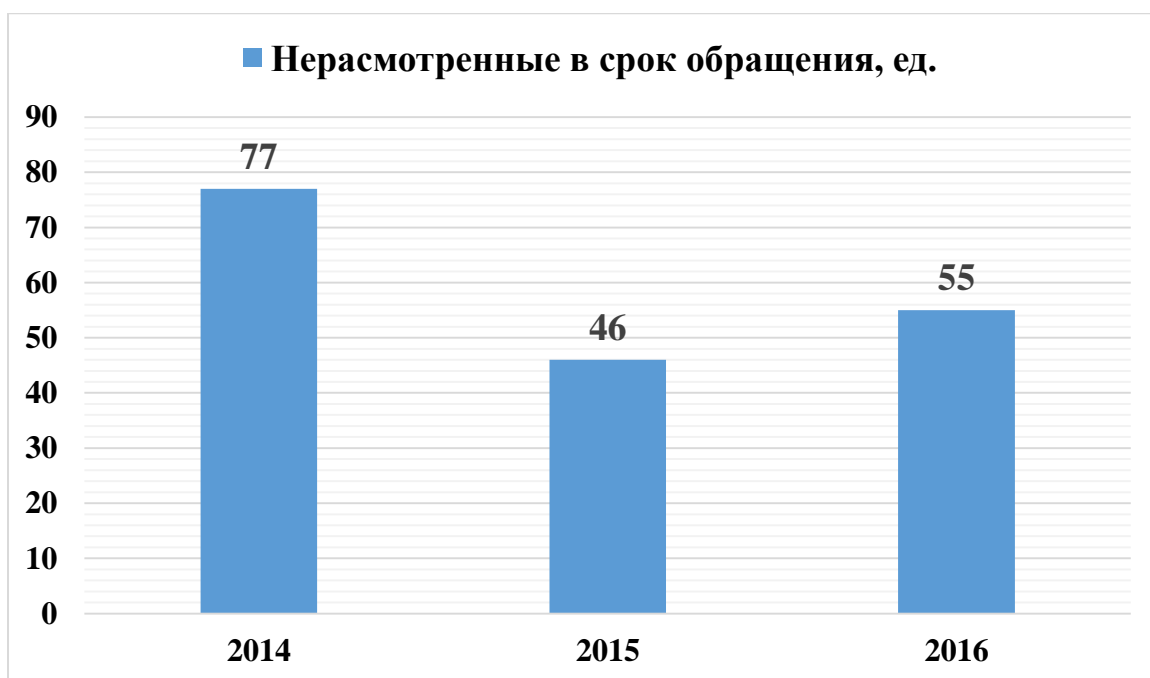


Рисунок 14 - Нерассмотренные в срок обращения.

Из общего количества поступивших обращений 1779 поступили из Администрации Президента Российской Федерации, что на 566 обращений и на 25% меньше, чем в 2015 году (2345 обращений), однако количество обращений возросло относительно показателей 2014 года на 43%. Данные отражены в таблице 13 и на рисунке 15.

Таблица 13 – Количество обращений, поступивших из Администрации Президента РФ.

Наименование показателя	2014	2015	2016
Кол-во обращений, поступивших из Администрации Президента РФ, ед.	1240	2345	1779
Темп роста, %	100	189	75

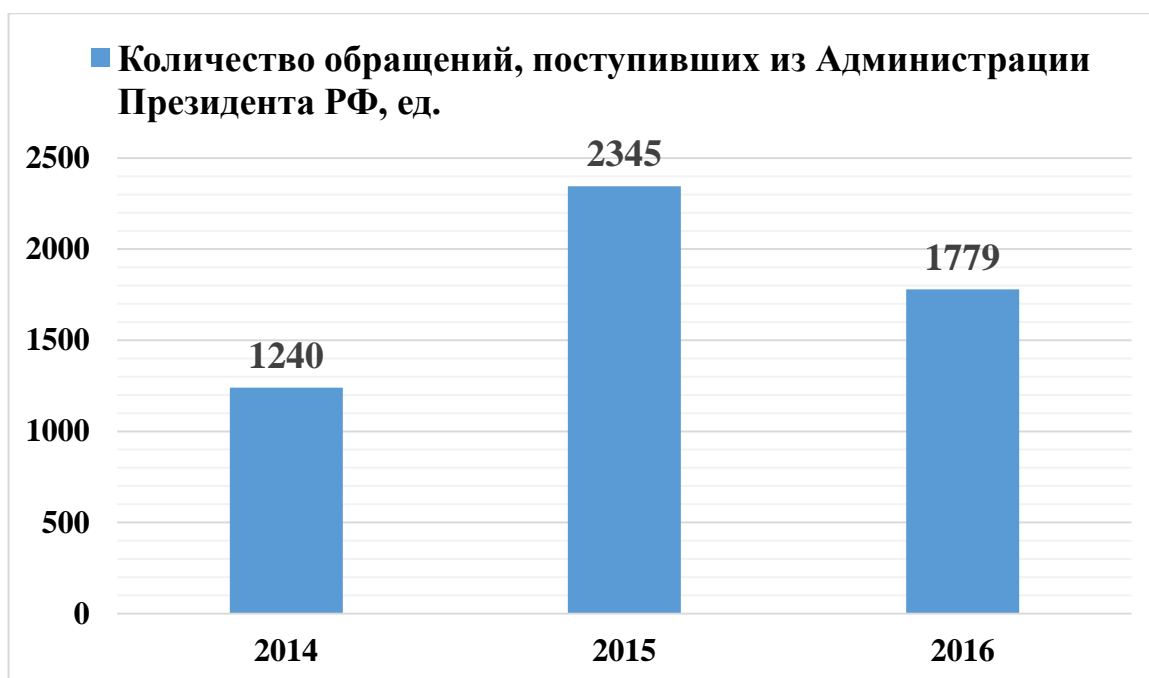


Рисунок 15 - Количество обращений, поступивших из Администрации Президента РФ.

Из общего количества поступивших обращений 1779 поступили из Правительства Челябинской области (в т.ч. с поручениями Губернатора Челябинской области) – 4261 обращение, что на 503 обращения и на 11% меньше, чем в 2015 году (4764 обращения), и на 858 обращений (на 17%) меньше относительно показателей 2014 года. Графически данные представлены в таблице 14 и на рисунке 16.

Таблица 14 – количество обращений, поступили из Правительства Челябинской области.

Наименование показателя	2014	2015	2016
Кол-во обращений, поступивших из Правительства Челябинской области, ед.	5119	4764	4261
Темп роста, %	100	93	89

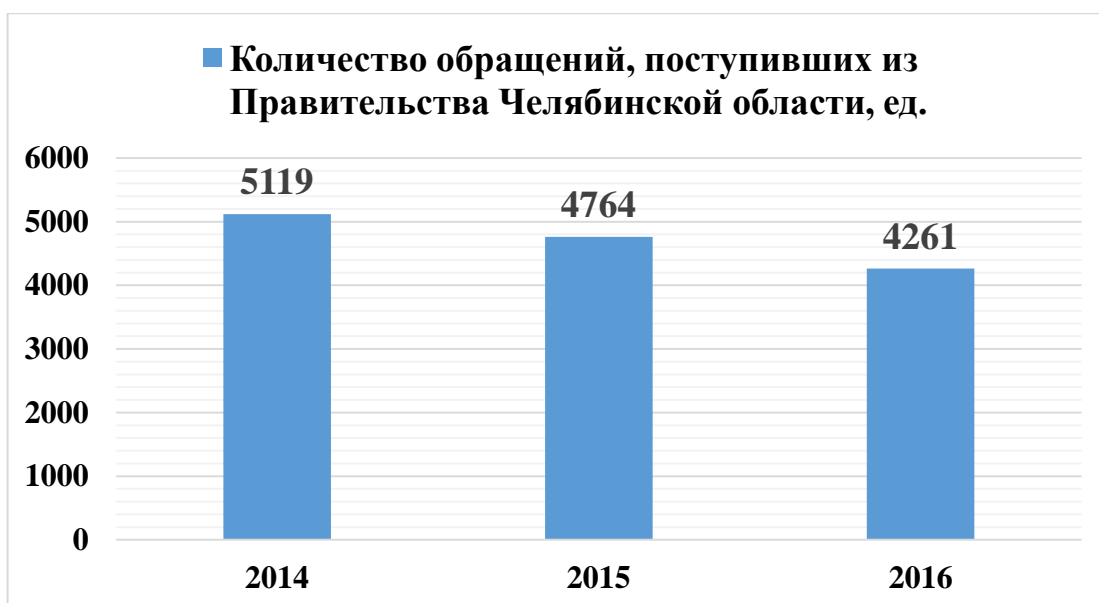


Рисунок 16 - Количество обращений, поступивших из Правительства Челябинской области

На основе проанализированных данных произведем расчёты основных показателей качества работы с обращениями граждан в 2016 году.

Показатель «Доля письменных обращений, поступивших из Администрации Президента Российской Федерации» (расчёт по формуле 1):

$$D_{\text{АП}} = (1779/34870) \times 100\% = 5,1 \%$$

Показатель «Доля письменных обращений, поступивших из Правительства» (расчёт по формуле 2):

$$D_{\text{П}} = (4261/34870) \times 100\% = 12,2 \%$$

Показатель «Доля повторных обращений граждан» (расчёт по формуле 3):

$$D_{\text{ПОВ}} = (328/34870) \times 100\% = 0,94\%$$

Показатель «Доля положительно решенных обращений» (расчёт по формуле 4):

$$D_{\text{ПРО}} = (8998/34870) \times 100\% = 25,8\%$$

Показатель «Доля нерассмотренных в срок обращений» (расчёт по формуле 5):

$$D_{\text{ОНРСЗ}} = (55/34870) \times 100\% = 0,16\%$$

Проведем сравнительный анализ рассчитанных показателей качества работы с обращениями граждан за 2014-2016 гг. и представим их графически в таблице 15 и на рисунках 17 и 18.

Таблица 15 – Показатели качества работы с обращениями граждан за 2014-2016 гг.

Наименование показателей	2014	2015	2016
Доля письменных обращений, поступивших из Администрацию Президента Российской Федерации, %	5,7	11,3	5,1
Доля письменных обращений, поступивших из Правительства, %	23,6	23	12,2
Доля повторных обращений граждан, %	1,5	0,87	0,94
Доля положительно решенных обращений, %	20,5	25,8	25,8
Доля нерассмотренных в срок обращений, %	0,26	0,14	0,16

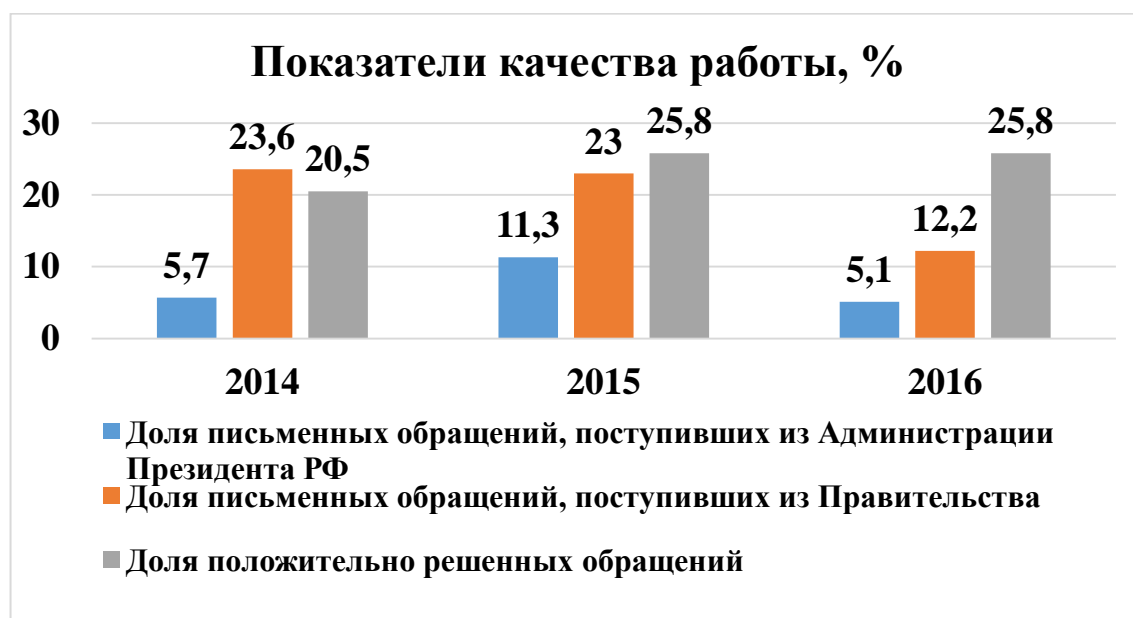


Рисунок 17 - Показатели качества работы с обращениями граждан в Администрации города Челябинска.

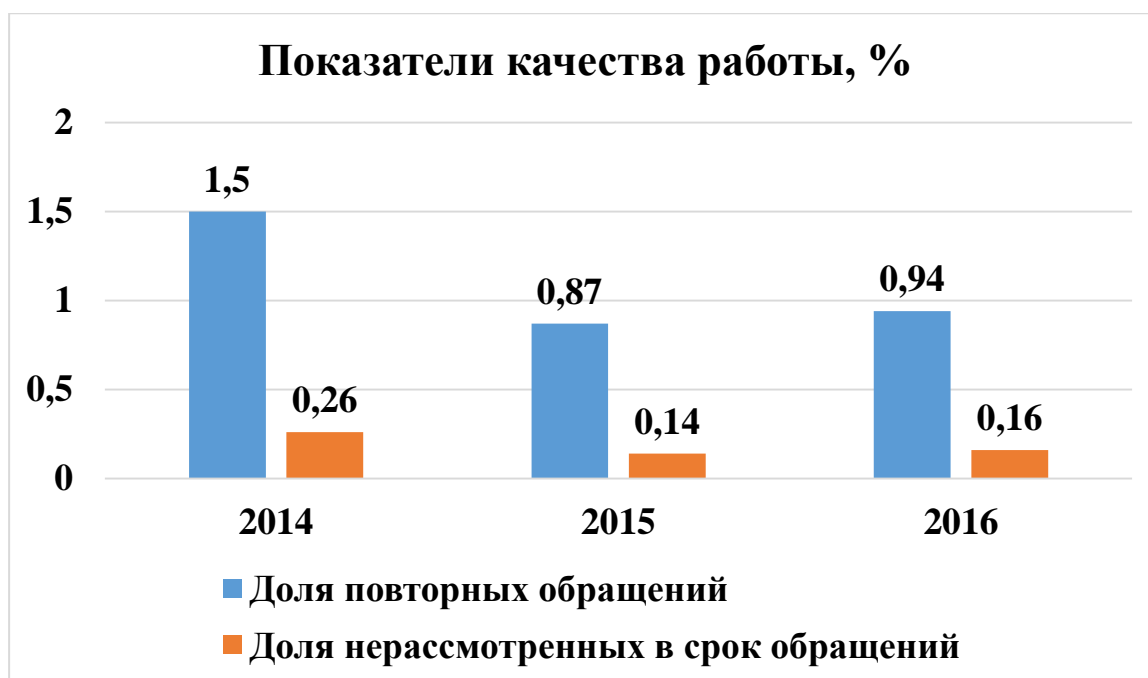


Рисунок 18 – Показатели качества работы с обращениями граждан в Администрации города Челябинска.

В процессе прохождения преддипломной практики для анализа и оценки качества работы с обращениями граждан в Администрации города Челябинска на личном приеме граждан был разработан и проведен независимый социологический опрос, где респондентам предлагалось оценить организацию и качество работы с обращениями граждан в Администрации города Челябинска по пятибалльной шкале. Участие в независимом опросе являлось свободным и добровольным. В нем приняли участие 92 человека.

Ниже на рисунке 19 и 20 представлены результаты опроса. Вынесенные показатели доли респондентов, выбравших соответствующий балл, рассчитывались по формуле 6:

$$D_{P1} = (8/92) \times 100\% = 8,7\%$$

$$D_{P2} = (22/92) \times 100\% = 23,9\%$$

$$D_{P3} = (20/92) \times 100\% = 21,7\%$$

$$D_{P4} = (28/92) \times 100\% = 30,4\%$$

$$D_{p5} = (14/92) \times 100\% = 15,2\%$$

Показатель доли респондентов, удовлетворенных качеством предоставленных муниципальных услуг, рассчитывался по формуле 7:

$$D_{py} = (20+28+14/92) \times 100\% = 67,3\%$$



Рисунок 19 – Соотношение долей респондентов, выбравших соответствующий балл.



Рисунок 20 - Соотношение долей респондентов по степени удовлетворенности предоставленными муниципальными услугами, %.

2.3 Выявление проблем в работе с обращениями граждан в Администрации города Челябинска

В 2016 году Администрация города проводила целенаправленную организаторскую работу по повышению качества работы с обращениями граждан. Продолжается проведение различных некабинетных форм приема граждан по личным вопросам и встреч с населением по месту жительства.

В 2016 году проведено 89 выездных мероприятий с участием жителей города и непосредственным общением с руководством города, 128 встреч с населением. Состоялось 17 мероприятий с использованием новых форм коммуникации («онлайн-конференций», «прямых линий»).

Всего с участием и руководства города, и руководителей органов Администрации города Челябинска в 2016 году проведен 141 выездной прием, 891 встреча с населением.

Работа с обращениями граждан регулярно освещалась в средствах массовой информации. У горожан была возможность задать вопросы должностным лицам во время проведения онлайн-конференций, прямых эфиров на радио и телевидении по наиболее актуальным проблемам населения. В 2016 году проведено 85 «онлайн-конференций» и «прямых линий».

Ежеквартально информация по итогам работы с обращениями граждан направляется руководителям Администрации города. Принятые жалобы, предложения, замечания учитывались в работе Администрации при принятии управленческих решений.

Анализ работы с обращениями граждан показал значительный рост количества обращений граждан в Администрацию города Челябинска, что, с одной стороны, является косвенным показателем недостаточной удовлетворенности граждан качеством работы Администрации, и, с другой стороны, говорит о возрастающей степени доверия работе учреждения.

Так, за последние года можно наблюдать снижение поступления обращений из вышестоящих органов таких, как Администрация Президента РФ и Правительство Челябинской области. Решение вопросов местного значения граждане доверяют Администрации города. Наблюдается незначительный рост количества положительно решенных обращений, относительно 2015 года данный показатель увеличился на 5%.

Однако в работе с обращениями граждан имеются как положительные, так и отрицательные стороны.

Таким образом, несмотря на то, что в анализируемом периоде авторы обращений активно использовали преимущественно отдалённые формы доступа для обращения в аппарат и органы Администрации власти, формы электронного документа и письменного обращения, значительно снизилось количество обращений, направленных гражданами в Администрацию города через Интернет-приемную. На 8% относительно 2015 года и на 33% в сравнении с 2014 годом. Данный факт свидетельствует о недостаточно слаженной работе данной функции в аппарате Администрации, о необходимости привлечения внимания и о повышении информированности граждан о работе с обращениями в электронной форме.

В сравнении с 2015 годом на 19% увеличилось количество обращений, рассмотренных с нарушением срока. На 13% возросло количество повторных обращений. Причинами выявленных недостатков являются некорректно заполненные обращения граждан, отсутствие исчерпывающей информации по сути решения проблемы. К сожалению, в ходе реализации своего права граждане сталкиваются с некоторыми затруднениями. В частности, отсутствие специальных знаний приводит к ошибкам, допускаемым гражданами при оформлении письменных обращений. В итоге более половины дел признаются не соответствующими требованиям.

Недостаточная эффективность работы с обращениями граждан может быть обусловлена чрезмерной загруженностью сотрудников администрации в виду большого количества обращений на бумажном носителе.

Также одной из проблем работы с обращениями граждан является отсутствие объективных показателей оценки качества предоставления муниципальных услуг и низкий уровень обратной связи. За отчетный период Администрация в основном предоставляет информацию по количественным показателям, нежели по качественным. В основном, количественные данные по решенным и рассмотренным обращениям за анализируемый период являются скорее косвенными показателями качества.

Анализ различных видов и форм обращений граждан за рассматриваемый период выявил, что наиболее актуальным и востребованным вопросом являются проблемы жилищно-коммунального хозяйства. Данный вопрос затрагивается в 30% среди всех обращений и волнующих граждан проблем, что говорит о необходимости особо тщательного рассмотрения и контроля обращений данной тематики.

Наличие данных проблем требует разработки мероприятий по повышению качества работы с обращениями граждан в администрации города Челябинска.

3 РАЗРАБОТКА РЕКОМЕНДАЦИЙ ПО ПОВЫШЕНИЮ КАЧЕСТВА РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В ОРГАНАХ МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ (НА ПРИМЕРЕ АДМИНИСТРАЦИИ Г. ЧЕЛЯБИНСКА)

3.1 Основные пути повышения качества работы с обращениями граждан в Администрации г. Челябинска

На основе анализа и выявленных проблем в работе с обращениями граждан в Администрации города Челябинска определим основные пути решения и повышения качества деятельности Администрации.

К основным проблемам, выделенным при рассмотрении работы с обращениями граждан в Администрации города Челябинска, относятся:

- 1) рост количества повторных обращений, в связи с некорректным заполнением обращений гражданами;
- 2) снижение активности обращений через Интернет-приёмную, размещенную на сайте Администрации города Челябинска;
- 3) рост количества обращений, рассмотренных с нарушением установленного срока;
- 4) отсутствие объективных показателей оценки качества предоставления муниципальных услуг и низкий уровень обратной связи;
- 5) стабильная загруженность отдела по проблемам жилищно-коммунального хозяйства.

Исходя из этих проблем в рамках повышения качества работы с обращениями граждан в Администрации города Челябинска рекомендуется разработка комплекса мер:

- 1) в целях сокращения количества повторных обращений провести разъяснительную работу, разместить на сайте образцы заполнения

различных видов и форм обращений граждан. В отделе по работе с обращениями граждан назначить специалиста для консультации граждан по вопросам заполнения обращений;

- 2) регулярно информировать население через средства массовой информации о практике работы с электронными обращениями граждан через Интернет-приёмную и о результатах их рассмотрения;
- 3) внести в должностные инструкции специалистов изменения, направленные на усиление персональной ответственности за работу с обращениями граждан. Управляющему делами осуществлять контроль за исполнителями и принимать меры дисциплинарного взыскания в случае нарушения без уважительной причины установленного «Порядка работы с письменными и устными обращениями граждан». Постоянно оказывать методическую и практическую помощь управлениям в организации работы с обращениями граждан;
- 4) разработать и разместить на сайте Администрации в разделе обратной связи социологические опросы на тему «Оценка качества работы с обращениями граждан». Проводить регулярный статистический анализ результатов, в целях выявления и разрешения отдельных проблем и вопросов, связанных с неудовлетворенностью граждан оказываемыми услугами;
- 5) провести широкую разъяснительную работу на сайте Администрации города Челябинска (тарифы на жилищно-коммунальные услуги, улучшение жилищных условий, капитальный ремонт и т.д.). Организовать информирование населения о всех изменениях происходящих в сфере ЖКХ. Размещать информацию о сфере ЖКХ в свободном доступе на сайте. Разбирать вопросы сферы ЖКХ с компаниями обслуживающих эту сферу деятельности. Получая обращения от граждан необходимо более тщательно отрабатывать с обслуживающими компаниями, не допуская в дальнейшем не только повторных обращений. Организовать рабочее место специалиста,

который бы отрабатывал все поступающие обращения от населения и по обращениям отрабатывал бы вопросы с компетентными службами.

В рамках дипломной работы рассмотрим более подробно последнее предложенное мероприятие по повышению качества работы с обращениями граждан в сфере ЖКХ.

3.2 Оценка эффективности мероприятия по повышению качества работы с обращениями граждан в Администрации г. Челябинска

Наибольшую долю всех обращений граждан составляют обращения в сфере ЖКХ. В рамках дипломной работы рассмотрим эффективность одного из предложенных мероприятий – организация рабочего места специалиста, который бы отрабатывал все поступающие обращения от населения и по обращениям отрабатывал бы вопросы с компетентными службами, в установленное законом время.

Наибольшую долю всех обращений граждан Администрации города Челябинска составляют обращения в сфере ЖКХ, транспорта, здравоохранения. В рамках дипломной работы рассмотрим эффективность одного из предложенных мероприятий – расширение штаба, организация рабочего места специалиста, который бы отрабатывал все поступающие обращения от населения и по обращениям отрабатывал бы вопросы с компетентными службами, в установленное законом время.

Несмотря на то, что на содержание специалиста необходимы затраты, его работа позволяет повысить эффективность обработки обращений граждан.

В рамках дипломной работы рассчитаем затраты на содержание специалиста по работе с обращениями граждан по формуле 8.

$$Q_p = I + P, \quad (8)$$

где Q_p – затраты на содержание специалиста по работе с обращениями граждан;

I – затраты на оплату труда и социальные расходы (средняя зарплата специалиста в администрации г. Челябинска 17000 руб.);

P – прочие расходы (телефонная и сотовая связь, интернет).

На основе формулы 8 произведем расчет.

$$Q_p = (17000 * 12 + 17000 * 12 * 31,9\%) + (150 + 100 + 1000 + 400) * 12 = 288876 \text{ руб.}$$

Следовательно, на содержание специалиста необходимо в год 288876 руб.

В рамках своей работы специалист осуществляет отработку всех вопросов по обращениям граждан со службами г. Челябинска и с отделами администрации г. Челябинска.

Специалист изучает обращение и отрабатывает поступивший вопрос с соответствующими отделами и службами. Так вопросы сферы ЖКХ приходится отрабатывать с организациями, обслуживающими этот сектор. Если в рамках обращения приходит жалоба на сферы ЖКХ необходимо направить письмо по электронной форме, или сделать звонок, чтобы недочет был устранен. После этого необходимо проверить был ли устранен недочет. И только после этого приступать к ответу на обращение. Только убедившись в точности формулировки ответа, сотрудник отвечает на обращение.

Далее идет подготовка ответов на обращение граждан, согласование ответа с Главой территориального отдела. В рамках подготовки ответа специалист в обязательном порядке согласовывает это с Главой Администрации города Челябинска. При этом все замечания, полученные от главы Администрации города Челябинска, проверяет на их соответствие законодательству РФ и муниципальных актов.

После подготовки и согласования ответа специалист отправляет его адресату. При этом при подготовке ответа должны быть соблюдены сроки по ответу на обращение.

Эффективность реализации данного мероприятия заключается в следующем:

- повышение удовлетворенности качеством работы с обращениями граждан в Администрации города Челябинска;

- отсутствие повторных обращений (более четкие и обоснованные ответы, отсутствие отписки по обращениям граждан);

- рост количества положительно решенных обращений в сфере ЖКХ и в Администрации в целом;

- повышение показателя организационного управления за счёт снижения количества обращений.

Повышение качества работы с обращениями граждан в сфере жилищно-коммунального хозяйства является важной задачей не только для сотрудников отдела, но и для Администрации в целом.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Обращения граждан – это направляемые в различные органы власти в различных формах в соответствии с нормативно-правовыми актами предложения, заявления или жалобы для восстановления своих прав или улучшение ситуации на территории муниципального образования. Исходя из этого, сущностью обращений является восстановление своих нарушенных прав по различным вопросам отнесенных к функциям управления различных органов власти, а также улучшение ситуаций в различных сферах деятельности органов власти.

Комплексное исследование работы с обращениями граждан позволило выявить основные проблемы и пути их решения.

В первой главе была раскрыта сущность понятия обращения граждан, перечислены основные принципы, формы, виды и организации работы с обращениями в органах государственной и муниципальной власти. Представлены методики анализа и оценки качества работы с обращениями граждан.

Во второй главе проведен полный анализ работы и показателей качества работы в Администрации города Челябинска.

В третьей главе были проанализированы выявленные проблемы в системе работы с обращениями граждан и разработаны рекомендации по повышению качества работы.

В работе с обращениями необходимо упрочить гарантии своевременного и качественного рассмотрения обращений граждан, установить и чётко регламентировать ответственность за нарушения в этой сфере, притом сочетать различные её формы.

Не менее важное значение в повышении качества работы органов управления с обращениями граждан имеют такие организационные формы работы, как освещение в средствах массовой информации путей и хода решения местных и

региональных проблем, вызывающих озабоченность населения. Активное информирование и консультация граждан по наиболее важным вопросам.

Основным принципом работы с обращениями граждан должно являться усиление открытости в этом деле, обеспечение максимальной доступности руководителей для решения проблем граждан.

Вопросов и трудностей в этой сфере очень много. Поэтому необходимо разрабатывать мероприятия, описанные в данной работе по повышению качества работы с обращениями граждан, дабы максимально реализовать тот огромный потенциал, который заложен в институте обращений граждан.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации: Федеральный закон от 06 октября 2003г. № 131-ФЗ // КонсультантПлюс. – 2018.
2. О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации Федеральный закон от 02 мая 2006г. № 59-ФЗ // КонсультантПлюс. – 2018.
3. Комментарий к Федеральному закону от 21 июля 2014 г. № 209-ФЗ «О государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства»: /под ред. Н.Н. Ковалевой // Подготовлен для системы КонсультантПлюс, 2015
4. Надыгина, Е.В. Инновационные подходы к преподаванию дисциплины «Обращения граждан в Российской Федерации»: учебное пособие / Е.В. Надыгина. – Н.Новгород: издательство Радуга, 2012.
5. Райзберг, Б.А. Государственное управление экономическими и социальными процессами: учебное Пособие / Б.А. Райзберг. – М.: ИНФРА-М, 2015. – 384 с.
6. Руленкова, С.В. Система смешанного документооборота в органах местного самоуправления / С.В. Руленкова // Делопроизводство. – 2015. – №4.
7. Соловьев С.Г. Основные идеалы местного самоуправления: современное состояние / С.Г. Соловьев // Государственная власть и местное самоуправление. – 2016. – № 7.
8. Романов, В. Н. Система государственного и муниципального управления: учебное пособие / В. Н. Романов, В. В. Кузнецов. – Ульяновск: УлГТУ, 2015. – 153 с.
9. Савоськин, А.В. Муниципальные правовые акты об обращениях граждан: система и особенности / А.В. Савоськин // Государственная власть и местное самоуправление. – 2016. – № 3.
10. Стародубровская, И.В. Муниципальное управление: учебное пособие для преподавателя / И.В. Стародубровской. – М.: АНХ, 2007. – 640 с.

11.Тихалева, Е.Ю. Тенденции развития института ответственности органов и должностных лиц местного самоуправления перед населением / Е.Ю. Тихалева // Государственная власть и местное самоуправление. – 2016. – № 6.

12.Яновский, В.В. Государственное и муниципальное управление. Введение в специальность: учебное пособие / В.В. Яновский, С.А. Кирсанов. – М.: КНОРУС, 2013. – 200 с.

13.Экономический словарь терминов и понятий: [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.fin-all.ru/>.

14.Методические рекомендации «По критериям оценки ответов государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц на обращения российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, организаций и общественных объединений» [Электронный ресурс] /Режим доступа: <http://yadi.sk/d/s4cOkQ5PHLz47>.

15.Сайт Администрации города Челябинска [Электронный ресурс] /Режим доступа: <https://www.cheladmin.ru/>

Приложение А

Оценка качества работы с обращениями граждан

Ваш пол?*

Ваш возраст?*

Ваше социальное положение?*

Как Вы предпочитаете направлять обращения?*

Цель вашего обращения:*

По результатам рассмотрения Вашего обращения, ответ какого характера Вы получили?:*

Оцените организацию работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования по пятибалльной шкале? (1 - наихудший результат, 5 - наилучший результат):*

Ваши предложения по совершенствованию работы с обращениями граждан:

Ваш ответ

Защита от автоматических сообщений
Символы на картинке*

Голосовать