

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное
учреждение высшего образования
«Южно-Уральский государственный университет
(Национальный исследовательский университет)»
Институт открытого и дистанционного образования
Кафедра «Управление и право»

РАБОТА ПРОВЕРЕНА

Рецензен

Главный бухгалтер МКУ

«Муниципальный архив Озерского
городского округа»

_____ Г.П. Сураева

_____ 20__ г.

ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ

Заведующий кафедрой

_____ А.А. Демин

_____ 20__ г.

Совершенствование работы с обращениями граждан (на примере военного
комиссариата (города Озерск Челябинской области))

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

ЮУрГУ – 38.03.04.2018.90145. ВКР

Руководитель

доцент кафедры УиП

_____ О.Н. Горшкова

_____ 20__ г.

Автор

студент группы ДО–408

_____ Н.А. Шилович

_____ 20__ г.

Нормоконтролер

ст. преподаватель кафедры УиП

_____ Е.Н. Бородина

_____ 20__ г.

Челябинск 2018

АННОТАЦИЯ

Шилович Н.А. Совершенствование работы с обращениями граждан (на примере военного комиссариата (города Озерск Челябинской области)). – Челябинск: ЮУрГУ, ДО-408, 95 с., 13 ил., 15 табл., библиогр. список – 50 наим., 7 прил., 18 л. плакатов ф. А4

Объектом дипломного проекта является работа с обращениями граждан.

Цель дипломного проекта – исследование работы с обращениями граждан и разработка мероприятий для ее совершенствования.

В дипломном проекте раскрыта сущность и структура работы с обращениями граждан в Российской Федерации, рассмотрен зарубежный опыт, выстроена методика анализа и оценки работы государственных органов с обращениями граждан. Выявлены проблемы в работе с обращениями граждан на уровне внутригосударственного управления, в рамках представления услуг в области обороны на муниципальном уровне при обращении граждан. Осуществлен анализ эффективности работы с письменными и устными обращениями граждан.

Результаты дипломного проекта имеют практическую значимость и могут использоваться в работе с обращениями граждан в военном комиссариате (города Озерск Челябинской области).

ОГЛАВЛЕНИЕ

| | |
|---|----|
| ВВЕДЕНИЕ..... | 7 |
| 1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В ОРГАНЫ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ..... | 10 |
| 1.1 Задачи и правовое регулирование порядка обращения граждан в Российской Федерации..... | 10 |
| 1.2 Сущность и формы обращения граждан..... | 18 |
| 1.3 Методы анализа и оценки работы государственных органов с обращениями граждан..... | 24 |
| 2 АНАЛИЗ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В ВОЕННОМ КОМИССАРИАТЕ (ГОРОДА ОЗЕРСК ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ) | 31 |
| 2.1 Общая характеристика деятельности военного комиссариата (города Озерск Челябинской области)..... | 31 |
| 2.2 Анализ работы с обращениями граждан и выявленные проблемы в деятельности военного комиссариата (города Озерск Челябинской области)..... | 42 |
| 3 СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В ВОЕННОМ КОМИССАРИАТЕ ГОРОДА ОЗЕРСК ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ..... | 56 |
| 3.1 Мероприятия по совершенствованию работы с обращениями граждан в военном комиссариате города Озерск Челябинской области..... | 56 |
| 3.2 Оценка экономической и социальной эффективности предложенных мероприятий..... | 60 |
| ЗАКЛЮЧЕНИЕ..... | 72 |
| БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК | 75 |
| ПРИЛОЖЕНИЯ | |
| ПРИЛОЖЕНИЕ А. Книга учета обращений (предложений, заявлений или жалоб) в форме электронных документов..... | 79 |
| ПРИЛОЖЕНИЕ Б. Акт на обращения граждан, поступивших с оригиналами документов..... | 80 |
| ПРИЛОЖЕНИЕ В. Форма статистического отчета..... | 81 |
| ПРИЛОЖЕНИЕ Г. Карточка личного приема гражданина..... | 82 |
| ПРИЛОЖЕНИЕ Д. Аналитическая справка..... | 83 |
| ПРИЛОЖЕНИЕ Е. Доклад о количестве обращений, поступивших в военный комиссариат (города Озерск Челябинской области)..... | 90 |
| ПРИЛОЖЕНИЕ Ж. Сайт военного комиссариата (города Озерск Челябинской области) | 93 |

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы. В настоящее время в Российской Федерации идет процесс создания государственно-правовых институтов, обеспечивающих надежную защиту прав и свобод человека и гражданина, эффективность народовластия. Гражданин должен не только участвовать в выборах и референдумах, но и гарантированно иметь возможность разобраться со своими жизненными вопросами в государственных органах и органах местного самоуправления через соответствующие конституционно-правовые и административно-правовые механизмы.

Анализ обращений населения в различные инстанции показывает социальную активность граждан. Но присутствуют и определенные негативные явления в организации рассмотрения обращений, недостатки в работе аппарата, проблемы в действующем законодательстве.

Посредством своих обращений граждане участвуют в решении государственных и общественных дел, в восстановлении нарушенного права. Как лакмусовая бумага они проявляют процессы, происходящие в обществе, являются важным источником информации, полезной при решении вопросов государственного, хозяйственного и социально – культурного развития.

Одним из действенных способов устранения возможных нарушений законности, средств, предотвращения правонарушения выступает право на обращения [20, с. 24].

Конституция Российской Федерации является правовой основой обращений граждан в органы государственной власти и предусматривает право граждан обращаться лично, направлять индивидуальные и коллективные обращения, гарантирующие гражданам возможность защищать свои права, свободы всеми законными способами, включая судебную защиту прав и свобод.

Военные комиссариаты, действующие на территории муниципального образования, как соответствующий уровень публичной исполнительной власти, являются наиболее приближенными к населению. Их работа направлена в первую очередь на обеспечение и защиту прав и интересов населения, проживающего на определенной территории.

Именно этот уровень местной власти должен своевременно и в полном объеме решать проблемы, поставленные в обращениях населения и отстаивать законные интересы граждан.

Методическая и исследовательская работа по данной проблеме значительно активировалась после принятия по инициативе Президента Российской Федерации Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59–ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – «Закон о порядке рассмотрения обращений граждан РФ») [4], так как на первый план выходят вопросы качественного наполнения работы по организации рассмотрения обращений граждан, применения единых требований в оценке

качества получаемых результатов, повышения эффективности и действенности этой работы.

Объектом дипломного проекта является работа с обращениями граждан в военном комиссариате (города Озерск Челябинской области).

Предмет выпускной квалификационной работы – специфика организации работы с обращениями граждан в военном комиссариате (города Озерск Челябинской области).

Цель дипломного проекта - исследование работы с обращениями граждан в военном комиссариате (города Озерск Челябинской области) и разработка мероприятий для ее совершенствования.

Задачи дипломного проекта:

- 1) рассмотреть государственную политику в сфере работы с обращениями граждан в Российской Федерации;
- 2) дать определение сущности и формам обращения граждан;
- 3) изучить методы анализа и оценки работы государственных органов с обращениями граждан в Российской Федерации;
- 4) охарактеризовать деятельность объекта исследования;
- 5) проанализировать деятельность военного комиссариата с обращениями граждан;
- 6) выявить основные проблемы в деятельности объекта исследования;
- 7) разработать рекомендации по совершенствованию организации работы военного комиссариата (города Озерск Челябинской области) с обращениями граждан.

Для решения поставленных задач использовались научные методы.

1. Метод изучения документов - один из основных общеобязательных, с которого начиналось обследование, прежде всего, законодательных актов, устава, положений как о деятельности учреждения в целом, так и о его структурных подразделениях, должностные инструкции специалистов. Ко второй группе относятся различные учетно-отчетные формы, перечни и сведения, дающие материал о состоянии деятельности учреждения.

2. Метод наблюдения заключался в непосредственном присутствии на конкретных рабочих местах и визуальном фиксировании происходящих процессов и условий труда, дал возможность не только собрать необходимый исходный материал, лично разобраться, но и проверить и уточнить данные, полученные другими методами.

3. Статистический метод применялся для отражения динамики изменений различных фактов в секторных диаграммах.

В работе были использованы Конституция Российской Федерации, Законодательство Российской Федерации, Положение о военных комиссариатах, Регламент работы военного комиссариата (города Озерск Челябинской области), Инструкция по делопроизводству в учреждениях и организациях МО РФ, нормативные правовые акты Министерства обороны Российской Федерации, а также аналитические материалы по работе с обращениями граждан в военном комиссариате(города Озерск Челябинской области)за 2015-2017 годы.

Результаты дипломного проекта имеют практическую значимость для специалистов, занимающихся рассмотрением обращений граждан в военном комиссариате (города Озерск Челябинской области).

Предложения и выводы работы могут быть использованы руководителями и специалистами военного комиссариата (города Озерск Челябинской области), участвующим в работе с обращениями граждан.

1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В ОРГАНЫ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ

1.1 Задачи и правовое регулирование порядка обращения граждан в органы государственной власти

Важной частью правового статуса человека и гражданина любого демократического государства, воздействующей на работу органов государственной власти – является институт обращений граждан в органы государственной власти. Результаты правовой работы в данной сфере показывают, что с помощью обращений граждане и их объединения воздействуют на разрешение общественно значимых вопросов органами государственной и местной власти. В силу того что обращения граждан не носят обязательного характера для государственных органов, во многом требования граждан остались лишь требованиями без законодательного закрепления. Однако институт обращений граждан в органы государственной власти нельзя относить к институту самозащиты гражданами своих прав, так как он является лишь возможностью обращаться к государственным органам власти, полагаясь на возможность получения государственной защиты.

Государственная защита прав и свобод представляет собой деятельность компетентных государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, направленную на соблюдение, обеспечение и охрану конституционных прав и свобод человека и гражданина, и проводится в жизнь посредством судебного и административного (судебного и внесудебного) воздействия на виновных. Институт обращений выступает как общее начало любой формы защиты, поскольку невозможно получить государственную защиту, не обратившись за ней к компетентным органам в установленной законом форме (это может быть исковое заявление, жалоба, ходатайство, заявление и другое) [21, с. 158].

Посредством института обращений население удовлетворяет свои интересы, связанные с защитой прав и свобод; свободному выражению мнения; участию в управлении делами государства и общества.

Основными принципами в работе с обращениями граждан можно считать.

1. Право каждого гражданина обжаловать незаконные действия любого должностного лица или учреждения.
2. Всемерное расширение и упрочнение связей с населением муниципального образования.
3. Гласность работы по рассмотрению обращений граждан.

Деятельность государственных органов, по своевременному и качественному рассмотрению обращений граждан, не возможна без должного нормативного регулирования данной сферы правоотношений.

К основным нормативным актам в настоящее время, регулирующим порядок реализации гражданами права на обращение в органы государственной власти и органы местного самоуправления в Российской Федерации, относятся: Конституция Российской Федерации, Федеральный закон Российской Федерации № 59–ФЗ от 2 мая 2006 года «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», законы субъектов Российской Федерации, а так же ведомственные нормативные акты, регулирующие порядок рассмотрении обращений граждан в конкретных отраслевых системах.

«Закон о порядке рассмотрения обращений граждан РФ» был принят 12 лет назад. За это время в него были внесены изменения и дополнения, направленные на совершенствование правового обеспечения работы с обращениями граждан.

Они коснулись порядка рассмотрения отдельных обращений (ст.11), формы подачи обращения (ст.4), распространения действия закона на рассмотрение обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц (ст.1), сроков рассмотрения обращений, содержащих информацию о фактах возможных нарушений законодательства РФ в сфере миграции (ст.12), предоставления отдельным категориям граждан права на личный прием в первоочередном порядке (ст.13 «Закона о порядке рассмотрения обращений граждан РФ»).

Однако сложившаяся практика свидетельствует о том, что в работе с обращениями граждан имеется ряд проблем и нерешенных вопросов. Прежде всего, требуют решения теоретические вопросы, связанные с понятиями классификацией обращений граждан. Дело в том, что согласно ч.1 ст.4 «Закона о порядке рассмотрения обращений граждан РФ» обращение гражданина – это направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а так же устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления.

Как видно, понятие «обращение гражданина» является обобщающим, так как объединяет в себе как предложения, заявления, жалобы, направленные в письменной форме или в форме электронного документа, так и устные обращения населения в органы государственной власти и местного самоуправления. Тем самым, в «Законе о порядке рассмотрения обращений граждан РФ» термин «обращение граждан» сформулирован посредством перечисления его видов. Этот подход, как считает В.А. Мещерягина, нельзя признать удачным, так как он не содержит характерных признаков данного правового явления [16.с.71]. Поэтому целесообразно законодательно определить общеродовое понятие «обращение гражданина» так же, как даны трактовки его видов – предложения, заявления и жалобы.

Материалы, которые касаются обращений граждан в других государствах, говорят о том, что проблемы в данной сфере решаются иным путём.

В европейских странах и США сложилась практика, согласно которой работа с обращениями граждан является всего лишь одной из административных процедур, институт которых, развит хорошо. На высоком уровне находится и институт адвокатуры, который, в случае необходимости всегда «спешит на

помощь» гражданам, которые не довольны работой государственной структуры или должностного лица. Можно сказать, что работа с обращениями граждан как мы ее понимаем, например, в США, осуществляется лишь в том случае, если в рассмотрении дела участвуют, как минимум три стороны: гражданин, который обратился с заявлением, представитель государственного органа и адвокат, защищающий интересы гражданина. Поэтому «отписок» на обращение гражданина ни один чиновник давать не будет.

Законодательство многих зарубежных стран давно впитало в себя институт административных процедур. Иностранные государства имеют свои традиции, которые регламентируют административные процедуры. Во многих странах в виде законов закреплены строгие формализованные правила совершения управленческих действий должностными лицами, государственными органами и учреждениями. Так, в Швейцарии – 1968 г., в США – 1946 г., в Австрии соответствующие законы были приняты в 1928г., в Польше – 1930 и 1960 гг., в Чехословакии – 1930 и 1955 гг., в Венгрии – 1956 г., в Югославии – 1956 г., в Германии – 1953 и 1976 гг. [17, с.158].

В Швейцарии на уровне федерации и кантонов есть законы об административных процедурах преимущественно с судебными элементами.

В США с 1996 г. Действуют правила административной процедуры, в которых регулируются статус, полномочия, документы, решения, действия административных агентств по рассмотрению обращений. Эти элементы отражаются в специальных законах и регламентах, которые применяются и судами.

В зарубежной практике принято выделять следующий примерный перечень административных процедур:

- 1) организационные (распорядок работы, распределение обязанностей, регламент взаимоотношений);
- 2) принятие решений в виде правовых актов, устных решений и др.;
- 3) использование информации (документооборот);
- 4) совершение определенных юридических действий (лицензирование и т. п.);
- 5) проведение координации;
- 6) осуществление контроля;
- 7) выполнение целевых программ;
- 8) рассмотрение обращений граждан;
- 9) рассмотрение предложений общественных объединений;
- 10) разрешение разногласий и споров и др.

При сравнении работы с обращениями граждан в Западных странах и в России можно сделать ряд заключений.

Зарубежные страны наделяют понятие «обращения граждан» статусом административной процедуры. Далее на законодательном уровне закрепляют компетенцию в решении тех или иных вопросов и, в случаях не решения вопроса на месте, назначать адвоката. Тем самым параллельно проверяют компетенцию того или иного должностного лица и его соответствие должности [17, с.158].

Для разрешения спорных вопросов, которые предполагают смешанную компетенцию, существует институт омбудсмана. Управляющий по защите прав человека должен быть опытным профессионалом в области права. Его основная обязанность – рассмотрение наиболее важных и коллективных обращений. За рубежом есть понятие «массовое обращение» - это обращение, например, более 100 граждан, или повторное коллективное обращение по одному и тому же вопросу.

Для того чтобы пресечь огромное количество так называемых «отписок», письменные ответы гражданам заменяют вызовами в назначенное время в тот или иной государственный орган. Должностное лицо, в присутствии компетентного наблюдателя, доступным языком сообщает заявителю о проделанной по факту обращения работе и о принятом решении. В случае, если гражданин удовлетворен ответом, то он должен поставить свою подпись под графой «вопросы по данному обращению разрешены и дополнительных разъяснений не требуют».

В конституциях зарубежных стран СНГ закреплено право граждан на петицию, т. е. обращение в государственные органы по общественно значимым вопросам (ст. 40 Конституции Беларуси; ст. 35 Конституции Узбекистана и др.). В Узбекистане действует Закон «Об обращениях граждан» от 06.05.1994 г. Согласно этому Закону граждане имеют право на обращение в защиту своих законных прав и интересов; на восстановление компетентными органами государства и общественными объединениями их нарушенных прав [17, с.158].

Запрещается преследование граждан и членов их семьи в связи с обращениями и принуждение их к участию в действиях в защиту обращений.

Обращения граждан могут иметь форму предложений, заявлений и жалоб. Каждый имеет право обращаться с заявлениями, предложениями и жалобами в государственные органы, организации. Обращения, представленные согласно регламенту, подлежат неукоснительному рассмотрению в сроки, установленные законом. Отказ в приеме обращений запрещается.

Жалоба может быть подана в государственный орган, общественное объединение, должностному лицу лично или уполномоченным на то лицам. Предложения граждан рассматриваются в установленные сроки (как правило, месяц со дня их поступления, а не требующие дополнительного изучения – не позднее 15 дней). При не соблюдении сроков рассмотрения обращения граждан, должностному лицу влечет за собой дисциплинарную ответственность.

Нарушения законодательства об обращениях граждан, а также преследование гражданина в связи с его обращением в государственный орган, общественное объединение, предприятие, учреждение, организацию либо за содержащуюся в обращении критику влекут уголовную ответственность виновных лиц в соответствии с законодательством.

В Конституции Российской Федерации, принятой в 1993 году, институт права граждан на обращения получил адекватное его содержанию конституционно-правовое закрепление. Статья 33 гласит: «Граждане Российской Федерации имеют право обращаться лично, а так же направлять индивидуальные и

коллективные обращения в государственные органы и органы местного самоуправления [1].»

Обратиться могут трудовые и учебные коллективы, общественные, религиозные и политические организации. Возраст граждан не может влиять на реализацию этого права. Несовершеннолетние также имеют право на обращение. В статье нет запрета для иностранных граждан и лиц без гражданства.

Здесь предполагаются все виды обращений и именно в те органы, которые обязаны, с одной стороны, создавать возможность для участия обратившихся граждан в управлении общественными и государственными делами, а с другой – защищать их законные интересы.

Граждане стремятся получить защиту от государства, так как нуждаются в защите своих прав и интересов. Это связано с определенной степенью недоверия граждан органам государственной и местной власти. Об этом, в частности, свидетельствует большое количество писем, с которыми обращаются граждане в государственные органы и органы местного самоуправления в связи с нарушением своих прав [4].

Если рассматривать право граждан на обращения как правовой институт, то необходимо выделить несколько основных общеправовых принципов:

- 1) принцип равноправия;
- 2) принцип гласности;
- 3) принцип равной ответственности;
- 4) принцип подведомственности;
- 5) принцип свободы;
- 6) принцип индивидуальности и коллективности;
- 7) принцип всеобщности;
- 8) неотъемлемость.

Практика свидетельствует, что во всех, без исключения, органах местного самоуправления ведется постоянная работа с обращениями граждан [18].

Так, например, «в 2017 году существенно возросло по сравнению с 2016 годом и с 2015 годом поступившее от заявителей в адрес Президента Российской Федерации количество писем и сообщений. В 2017 году поступило 889 714 обращений (43,1 % корреспонденции), 452 277 запросов информации (21,9 % корреспонденции) и 722 221 сообщение (35 % корреспонденции). При этом самое большое количество – 62 % обращений поступило в электронной форме (рисунок 1.1), а количество обращений, поступивших в письменной форме и в устной форме, составили соответственно 31 % и 7 % [48].»

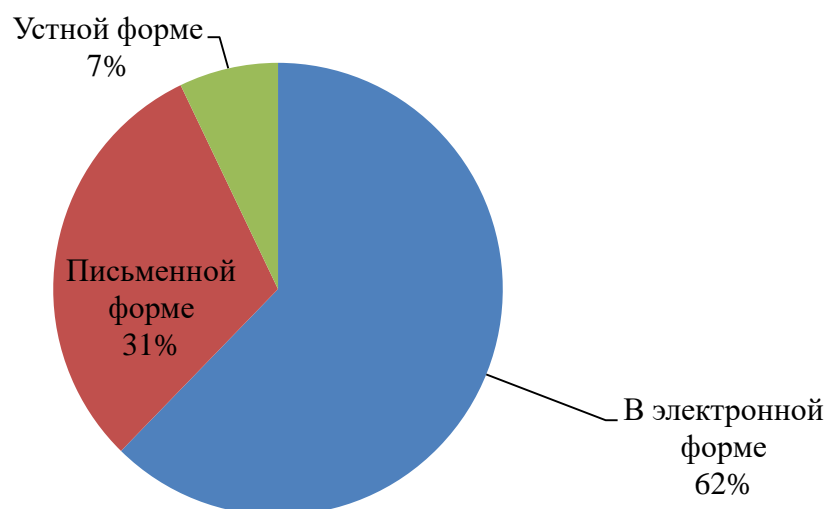


Рисунок 1.1-Формы обращений граждан в адрес Президента Российской Федерации.

«По информации Правительства Челябинской области о рассмотрении обращений граждан в органах исполнительной власти, органах местного самоуправления Челябинской области и общественных приемных Губернатора Челябинской области в 2017 году поступило – 207 368 обращений. Из них, в органы исполнительной власти – 94 020 обращений, в органы местного самоуправления – 108 808 обращений, в общественные приемные Губернатора Челябинской области – 4540 обращений [47].

В Правительство Челябинской области – 25 274 обращений.

Граждане использовали в основном удаленные формы доступа для обращений. Доля обращений в форме электронного документа, в письменной форме и в устной форме в общем количестве составила соответственно 69 %, 24 % и 7 % (рисунок 1.2).

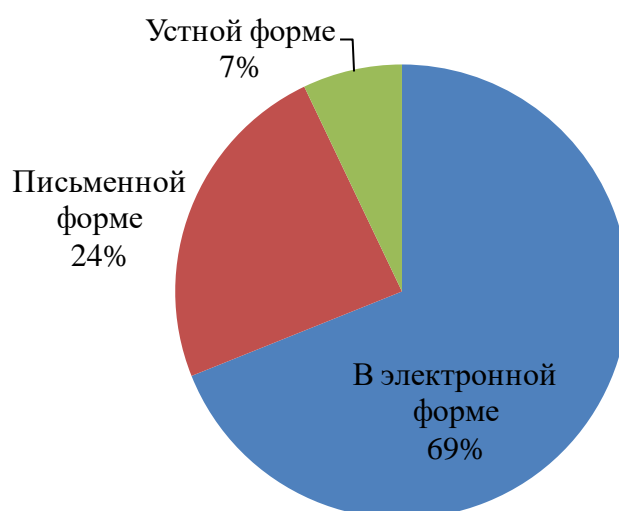


Рисунок 1.2-Доля обращений в форме электронного документа, в письменной форме и в устной форме

В соответствии с утвержденным графиком личного приема Губернатором Челябинской области, его заместителями и уполномоченными лицами в Правительстве Челябинской области принято 1705 граждан.

По сравнению с 2016 годом наблюдается снижение количества обращений на 6,9 %. Это связано с комплексом предпринимаемых мер по оперативному прогнозированию вопросов, вызвавших общественный резонанс и принятию соответствующих управляющих воздействий: информированию населения через СМИ, организации «горячих линий», «колл-центров», «онлайн-конференций» по наиболее актуальным вопросам, использованию некабинетных форм работы.

Значительную часть в общем количестве вопросов, содержащихся в обращениях, составили следующие вопросы:

- 1) «жилищно-коммунальная сфера» - 27,4 %;
- 2) «социальная сфера» - 24,6 %;
- 3) «экономика» – 23 %;
- 4) «государство, общество, политика» - 22 %;
- 5) «оборона, безопасность, законность» - 3 %.

Определены наиболее актуальные вопросы данных тематических разделов:

- 1) «содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, места общего пользования, придомовая территория)»;
- 2) «предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества (водоснабжение, отопление, канализация)»;
- 3) «оплата жилищно-коммунальных услуг»;
- 4) «субсидии по оплате жилищно-коммунальных услуг»;
- 5) «улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма»;
- 6) «социальное обеспечение, материальная помощь многодетным, пенсионерам и малообеспеченным слоям населения»;
- 7) «дорожное хозяйство»;
- 8) «строительство и реконструкция объектов железнодорожного, авиа, водного транспорта, дорог»;
- 9) «право на благоприятную окружающую среду и возмещение ущерба от экологических правонарушений [47];»
- 10) «благоустройство городов и поселков, обустройство придомовых территорий»;
- 11) «переработка вторичного сырья и бытовых отходов, полигоны бытовых отходов»;
- 12) «эксплуатация дорог»;
- 13) «трудоустройство в органах, организациях и на предприятиях»;
- 14) «работа медицинских учреждений» [47].»

«Установленный настоящим Федеральным законом порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами [4].»

«Закон определяет подробный перечень обращений, не подлежащих рассмотрению.

1. Безымянные (анонимные) обращения, за исключением тех, в которых сообщается о преступлениях либо об угрозе государственной или общественной безопасности.

2. Обращения, содержащие вопросы, по которым вынесены судебные решения.

3. Обращения, содержащие клевету, оскорбления и угрозы в адрес государственных органов, органов местного самоуправления и их должностных лиц или других граждан.

4. Повторные (многократные) обращения, если в них не приводятся новые аргументы или обстоятельства, а по предыдущим обращениям давались письменные ответы.

В законе определена обязанность государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц рассматривать поступившие в соответствии с их компетенцией обращения граждан, принимать по ним необходимые решения, организовывать личный прием граждан, осуществлять контроль за соблюдением законодательства Российской Федерации в обращениях граждан. По закону предусматривается ответственность обеих сторон: исполнителей и заявителей [4].»

«В соответствии с «Законом о порядке рассмотрения обращений граждан РФ» Министром обороны Российской Федерации был издан Приказ № 555 от 18.08.2014 г., которым утверждена «Инструкция по работе с обращениями граждан в Вооруженных силах Российской Федерации», устанавливающая основные правила внутренней организации деятельности, по вопросам работы с обращениями граждан и организацию личного приема. «Настоящая Инструкция определяет порядок организации работы с обращениями граждан, а также объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступившими в органы военного управления, объединения, соединения, воинские части, организации Вооруженных Сил Российской Федерации и военные комиссариаты[14].»

Правовую основу работы с обращениями граждан в военном комиссариате составляют действующие законодательные акты, приказы и инструкции Министра обороны Российской Федерации, методические рекомендации военного комиссара Челябинской области, в том числе.

1. «Федеральный закон от 28.03.1998 г. № 53–ФЗ «О воинской обязанности и военной службе [3].»

2. «Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59–ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации [4].»

3. «Приказ Министра обороны Российской Федерации от 18 августа 2014 г. № 555 «О мерах по реализации в Вооруженных Силах Российской Федерации Федерального закона от 02 мая 2006 г. № 59–ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» [14].»

В соответствии с приказом Министра обороны РФ от 18 августа 2014 г. № 555 «Работа с обращениями, поступившими в органы Министерства обороны,

осуществляется согласно регламенту Министерства обороны Российской Федерации [14].»

«При рассмотрении обращения обеспечивается объективное, всестороннее и своевременное его рассмотрение, а также принимаются меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина [14].»

Согласно методическим рекомендациям военного комиссара Челябинской области «По организации работы с обращениями граждан, приему посетителей в военных комиссариатах Челябинской области», «при рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, от которого поступило обращение, без его согласия [14].» «Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления, воинскую часть или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов [14].»

Таким образом, существующая правовая база даёт возможность выстроить единую систему правового обеспечения, реализации гражданами права, на обращение в государственные органы власти. Так же, действующее законодательство обеспечивает согласованную работу властных структур всех уровней по укреплению института защиты прав и свобод человека и гражданина в Российской Федерации.

1.2 Сущность и формы обращения граждан

Обращения граждан являются одной из важнейших форм их участия в государственном управлении, осуществлении «обратной связи» с населением на принимаемые решения органов государственного управления на территории муниципального образования.

Обращение - это далеко не каждое послание гражданина к государственному органу или должностному лицу. Обращение - это всегда юридический акт, т. е. действие, сознательно направленное на создание юридических последствий. Направляя обращение в какой-либо государственный орган, гражданин вступает с ним в определённые правоотношения. Таким образом, обращением можно считать только такое послание, из смысла которого явно следует желание автора побудить адресата (орган или должностное лицо) к каким-либо юридически значимым действиям.

В обращениях, граждане выражают личные и общественные потребности и интересы. Они выступают средством осуществления предоставления гражданам Конституцией прав, сигналом о нарушении этих прав.

Действующее законодательство под обращением граждан понимает изложение в письменном или устной форме предложения, заявления, жалобы, ходатайства, в том числе и коллективные обращения и петиции граждан. Все перечисленные виды обращений имеют свое определение.

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

Обращения граждан имеют различные формы в зависимости от числа обратившихся, от содержания обращения, от способа подачи обращения и показаны на рисунке 1.3.



Рисунок 1.3 - Формы обращения граждан

Под обычной формой обращения граждан понимаются индивидуальные и коллективные предложения, заявления, жалобы, ходатайство, изложенные в письменной форме.

«Предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества [4].»

«Заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления

и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц [4].»

Гражданин в праве «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 [4].»

«Жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц [4].»

Необходимо обратить внимание, что заявление порой ошибочно приравнивают к жалобам. Жалобой считается лишь то обращение, в котором содержится информация о нарушении личных прав обратившегося или иных конкретных лиц.

«Прием обращения - этап, предшествующий его рассмотрению. Этот этап состоит из нескольких обязательных и факультативных (необязательных) стадий: направление обращения; его регистрация (обязательные стадии); перенаправление обращения государственному органу, органу местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных вопросов; рассылка копий обращения иным органам и должностным лицам (факультативные стадии) [14].»

«Работа с обращением начинается с момента его получения и регистрации. Как известно, только зарегистрированные обращения получают юридическую силу, и течение сроков рассмотрения начинается с момента регистрации. Регистрация писем производится в день поступления [14].»

«Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу [4].»

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию данных государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 настоящего Федерального закона [4].»

«В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией [4].»

«Обращения, поступившие в воинскую часть или должностному лицу, регистрируются в течение трех дней с момента поступления в книгу учета

письменных обращений (предложений, заявлений или жалоб) воинской части по форме, установленной Дисциплинарным уставом Вооруженных Сил Российской Федерации, и в книге учета обращений (предложений, заявлений или жалоб) в форме электронных документов согласно рекомендуемому образцу [14].»

«Обращения, поступившие с оригиналами документов или при отсутствии документов, упоминаемых гражданином в обращении как приложенные к обращению, регистрируются с актом согласно приложению № 2 к Инструкции по работе с обращениями граждан в Вооруженных Силах Российской Федерации [14].»

«В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме [14].»

«Все обращения подлежат обязательному рассмотрению в течение 30 дней со дня регистрации.

В случае направления обращения по компетенции в соответствующую воинскую часть срок его рассмотрения исчисляется со дня первоначальной регистрации в Министерстве обороны.

В исключительных случаях, а также в случае направления запросов в государственный орган, орган местного самоуправления, воинскую часть или должностному лицу о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения по существу документов и материалов командир (начальник) воинской части или другое должностное лицо по его поручению вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение [14].»

«Ежемесячно по результатам рассмотрения обращений граждан составляется статистический отчет об итогах рассмотрения обращений (далее - статистический отчет) согласно приложению № 3 к Инструкции по работе с обращениями граждан в Вооруженных Силах Российской Федерации.

Статистические отчеты представляются по подчиненности в структурные подразделения по работе с личным составом видов и родов войск Вооруженных Сил, отделения по работе с обращениями граждан командований военных округов не позднее первого числа месяца, следующего за отчетным.

Обобщенные статистические отчеты представляются главными командованиями видов Вооруженных Сил, командованиями военных округов, родов войск Вооруженных Сил в Аппарат Министра обороны Российской Федерации (Управление Министерства обороны по работе с обращениями граждан (общественную приемную Министра обороны Российской Федерации) (далее – Управление) ежемесячно, не позднее пятого числа месяца, следующего за отчетным [14].»

«Статистические отчеты представляются центральными органами военного управления в Аппарат Министра обороны Российской Федерации (Управление) ежемесячно не позднее пятого числа месяца, следующего за отчетным.

Если в обращении содержатся вопросы, не относящиеся к компетенции воинской части или должностного лица, которым они адресованы, то такое обращение в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления, воинскую часть или должностному лицу с уведомлением об этом гражданина, направившего обращение.

Решение о направлении обращения в другой государственный орган, орган местного самоуправления, воинскую часть или другому должностному лицу принимается командиром (начальником) воинской части или должностным лицом, которому поступило обращение, или другими должностными лицами по их поручению.

Запрещается направлять обращения на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления, воинскую часть или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В таких случаях обращение возвращается гражданину, направившему данное обращение, с разъяснением ему права на обжалование в суд в установленном порядке решений или действий (бездействия).

В случае если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления, воинских частей или должностных лиц, копии обращения в течение семи дней со дня регистрации направляются в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления, воинские части или соответствующим должностным лицам [14].»

«При необходимости воинская часть или должностное лицо вправе запрашивать, в том числе в электронной форме, в других государственных органах, органах местного самоуправления, воинских частях и у других должностных лиц документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения по существу, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия [14].»

«Воинская часть или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу, указанному в абзаце первом настоящего пункта, обязаны в течение 15 дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законодательством Российской Федерации тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем,

совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

При получении обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, а гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления, воинскую часть или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению [14].»

«Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, командир (начальник) воинской части или должностное лицо, которому адресовано обращение, или другие должностные лица по их поручению вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в одну и ту же воинскую часть или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение [14].»

«Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законодательством Российской Федерации тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений [14].»

«Ответ на обращение подписывается командиром (начальником) воинской части или уполномоченным на то лицом или должностным лицом, которому направлено обращение.

Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

Прием граждан проводится командирами (начальниками) воинских частей или уполномоченными должностными лицами.

Информация о месте приема граждан, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

Прием граждан руководящими должностными лицами Министерства обороны осуществляется в соответствии с Регламентом Министерства обороны Российской Федерации.

Прием проводится в помещениях, свободных для доступа граждан и не требующих оформления специальных документов для организации приема. При отсутствии таких помещений в часы приема обеспечивается свободный проход граждан, прибывших на личный прием.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина по форме, установленной Дисциплинарным уставом Вооруженных Сил Российской Федерации.

Ответ на обращение, поданное при личном приеме, дается гражданину при его согласии устно в случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в сроки, установленные настоящей Инструкцией.

Поданные при личном приеме письменные обращения граждан подлежат обязательной регистрации и рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений [14].»

«Если при личном приеме граждан ставятся вопросы, не относящиеся к ведению воинской части (компетенции должностного лица), то гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться [14].»

1.3 Методы анализа и оценки работы государственных органов с обращениями граждан

«В обязанность государственных органов и должностных лиц в порядке подчиненности входят учет, анализ и обобщение вопросов, содержащихся в обращениях граждан, контроль состояния дел по рассмотрению обращений и устранению причин и условий, порождающих нарушения прав, свобод и законных интересов граждан [46].»

На основании проведенной работы по рассмотрению обращений граждан перед соответствующими органами исполнительной власти, вышестоящими органами и должностными лицами в порядке подчиненности систематически производится отчет (Приложение В).

«По итогам рассмотрения обращений граждан ежегодно до 15 января руководству подается аналитическая справка (Приложение Д). Для унификации работы с обобщения и анализа обращений граждан в учреждениях применяется «Классификатор обращений граждан» [16]. Все обращения классифицируют и индексируют по характеристикам (по форме поступления, по признаку поступления, по видам, за статью авторов обращений, по субъекту, по типу, по категориям авторов обращений, по социальным положением авторов обращений, по результатам рассмотрения) [46].»

«На основании Классификатора составляется перечень основных вопросов, поднятых в обращениях граждан, с указанием индексов, например: 030 – транспорт и связь, 060 – социальная защита, 100 – жилищная политика, 200 – деятельность местных органов исполнительной власти и т. д. [46].»

«Учреждения также могут разрабатывать перечни дополнительных вопросов по соответствующим индексом [46].»

«А так же, необходимо разработать несколько вариантов аналитических документов (таблиц, матриц, графиков) для качественного и количественного изучения обращений граждан (Приложение Д, Е) [46].»

«Ежегодное составление аналитической справки по обращениям граждан – это необходимый минимум. Требуется оформлять аналитические справки каждый месяц и квартал. По ним органы государственной власти и местного самоуправления определяют причины, которые привели к появлению жалоб граждан. Важное значение имеет социальная информация, содержащаяся в обращениях граждан, для расстановки приоритетов деятельности органов государственной власти и органов местного самоуправления [46].»

«Для составления анализа рассмотрения обращений за конкретный период следует собрать определенные сведения: общее количество обращений, поступивших по смыслу; количество нарушений прав граждан и законодательства; количество обращений, которые необходимо направить на рассмотрение в другие организации, в компетенцию которых входит решение данного вопроса; количество обращений, обусловленных правовой безграмотностью граждан, формальным, бюрократическим отношением к выполнению законных требований граждан; количество обращений, по которым были вынесены решения, аннулированные вышестоящими органами [46].»

«Система работы с корреспонденцией включает комплексный и тематический анализ обращений. Каждый из этих видов анализа имеет свою цель и задачи. В то же время они дополняют друг друга [46].»

«Комплексный анализ обращений граждан проводится по нескольким направлениям, каждое из которых отражает одну из важных сторон общественной жизни. Например, нарушение законодательства о труде, качество работы предприятий коммунального, бытового, медицинского обслуживания, улучшения жилищных условий, бюрократизм и т. д. [46].»

«При всестороннем анализе обращений, кроме содержания писем, учитывается кратность поступления обращения (первичное, повторное), характеристика отправителя (коллективное, индивидуальное, анонимное), категория авторов обращений (инвалид, многодетная семья, участник войны, лицо, пострадавшее от Чернобыльской катастрофы), социальный состав авторов обращений (рабочий, крестьянин, работник бюджетной сферы, военнослужащий и т. д.), а также работа структурного подразделения или подведомственного учреждения, конкретного руководителя или должностного лица. Следует сделать определенные выводы по итогам рассмотрения обращений (решено положительно, отказано в удовлетворении, дано разъяснение, возвращено автору и т. д.) [46].»

«Аналитическая справка по работе с обращениями граждан может составляться в виде статистического отчета, сводки, доклады, докладной записки, информационного письма [46].»

«По результатам анализа и обобщения работы с обращениями граждан руководители учреждений могут издавать приказы с целью устранения выявленных недостатков, наказания виновных, принятия мер по совершенствованию работы учреждения [46].»

«Ценность комплексного анализа обращений заключается в том, что он помогает руководителю сосредоточить внимание на актуальных проблемах, изучать их и успешно решать [46].»

«Наиболее важным и эффективным в работе с обращениями граждан является сочетание комплексного и тематического анализа. Комплексный анализ обращений отражает общий характер полученной корреспонденции, свидетельствует о ее увеличении или уменьшения по тем или иным направлениям, а тематический анализ – это инструмент более узкого, но и более глубокого исследования [46].»

«Методика осуществления тематического анализа обращений зависит от характера проблемы, ее объема. Если комплексный анализ ведется только на основании их содержания, то тематический анализ требует изучения вопроса на месте, проверки, уточнения тех или иных деталей, сбора дополнительного материала [46].»

«Данные виды анализа взаимосвязаны. Тематический анализ обычно основывается на результатах комплексного анализа [46].»

«Предметом его является, как правило, острые и злободневные проблемы. Тематический анализ обращений выявляет не только негативные явления, но и их причины[46].»

«Для анализа и обобщения обращений граждан в учреждении необходимо обеспечить:

- 1) точный учет всех видов обращений [46];»
- 2) «выявления времени и места составления обращений, социальной категории авторов, мотивов обращения, причины выбора того или иного предложения, критического замечания и т.д. (внешний анализ); выяснение социальных факторов, повлекших появление обращения, направление его организации (внутренний анализ) [46];»
- 3) «определение правдивости содержания обращения[46];»
- 4) «обработку данных, сведений о количестве и характере содержания обращений граждан [46].»

«Анализ обращений граждан завершается их статистической обработкой и оформлением аналитической справки, докладной записки. Результаты обобщения могут стать также предметом устного доклада руководству, темой выступления руководителя на собрании коллектива, совещании, коллегии, информации для учреждения высшего уровня [46].»

Порядок анализа и оценки работы с обращениями граждан в органах военного управления разъясняет«Приказ Министра обороны РФ от 18 августа 2014г.

№ 555 «О мерах по реализации в Вооруженных Силах Российской Федерации Федерального закона от 2 мая 2006г. № 59–ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» [14].»

«В целях проверки соблюдения порядка рассмотрения обращений в органы военного управления, приказом соответствующего руководителя создается комиссия, в состав которой рекомендуется включать должностных лиц по воспитательной работе и подразделений юридической службы.

Не реже одного раза в квартал комиссия контролирует соблюдение порядка рассмотрения обращений, разбирает содержание поступивших обращений, действия, принятые по своевременному обнаружению и устранению причин нарушения законных интересов граждан [14].»

«По результатам проверки оформляется аналитическая справка (приложение 4 к Инструкции по работе с обращениями граждан в Вооруженных Силах Российской Федерации), в которой должны быть отражены следующие вопросы:

- 1) количество и характер поступивших обращений (в том числе по результатам личного приема) за квартал (год) [14];»
- 2) «количество и характер обращений граждан [14];»
- 3) «часто встречающиеся вопросы [14];»
- 4) «количество и характер решений, принятых по обращениям [14];»
- 5) «недочеты в организации работы с обращениями [14];»
- 6) «рекомендации по усовершенствованию работы с обращениями и личному приему граждан [14].»

Аналитическая справка представляется командиру (начальнику) воинской части для рассмотрения и подлежит хранению совместно с материалами по организации работы с обращениями.

Копия аналитической справки за квартал представляется по подчиненности в структурные подразделения по работе с личным составом главных командований видов Вооруженных Сил и командований родов войск Вооруженных Сил, отделения по работе с обращениями граждан командований военных округов не позднее первого числа месяца, следующего за отчетным периодом [14].»

«Обобщенные аналитические справки за квартал представляются главными командованиями видов Вооруженных Сил, командованиями военных округов и родов войск Вооруженных Сил в Аппарат Министра обороны Российской Федерации (Управление) не позднее пятого числа месяца, следующего за отчетным периодом.

Аналитические справки за квартал представляются центральными органами военного управления в Аппарат Министра обороны Российской Федерации (Управление) не позднее пятого числа месяца, следующего за отчетным периодом.

Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений осуществляет командир (начальник) воинской части в пределах своей компетенции.

Командир (начальник) воинской части осуществляет контроль на основании:

- 1) еженедельного доклада о ходе рассмотрения обращений граждан, представляемого ответственным за учет и соблюдение порядка организации контроля при рассмотрении обращений граждан;
- 2) ежемесячного статистического отчета, представляемого ответственным за учет и соблюдение порядка рассмотрения обращений граждан;
- 3) аналитической справки за квартал, представляемой комиссией по проверке соблюдения порядка рассмотрения обращений в воинской части [14].»

«Контроль включает в себя следующие мероприятия: сбор и обобщение информации о ходе и результатах выполнения поручений по рассмотрению обращений граждан (далее - поручения), доведение этой информации до сведения должностных лиц, которыми давались поручения, принятие необходимых мер по своевременному и качественному выполнению поручений, а также в случае необходимости применение мер воздействия к лицам, виновным в несвоевременном и некачественном выполнении поручений [14].»

«Контролю подлежат:

- 1) поручения Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, руководителей органов государственной власти Российской Федерации по обращениям граждан, направленные с указанием проинформировать помимо заявителей и данные органы государственной власти, а также обращения, направленные из Управления с поручением предоставить в Управление копию ответа заявителю [14];»
- 2) «поручения Министра обороны Российской Федерации по обращениям, представленным ему на решение [14];»
- 3) «поручения руководящих должностных лиц Министерства обороны по результатам личного приема граждан в Управлении [14];»
- 4) «обращения военнослужащих (получивших ранения и увечья), членов семей военнослужащих, погибших (получивших ранения и увечья) при исполнении обязанностей военной службы, в период прохождения военной службы, по вопросам выплаты задолженности по денежному довольствию, единовременного пособия, пособий на погребение, оформления страховых выплат [14];»
- 5) «обращения граждан о фактах нарушения уставных правил взаимоотношений между военнослужащими, повлекших утрату (временную утрату) здоровья военнослужащего [14];»
- 6) «обращения по вопросам розыска и установления места службы (нахождения) военнослужащего [14];»
- 7) «обращения военнослужащих и членов их семей по вопросам исполнения решений судов, вступивших в законную силу [14];»
- 8) «по другим вопросам, когда, по мнению командира (начальника) воинской части, обращение необходимо поставить на контроль [14].»

«Лицо, ответственное за контроль порядка рассмотрения обращений граждан, осуществляет следующие функции:

- 1) «контролирует ведение регистрации поступивших обращений в книге учета письменных обращений граждан и в книге учета обращений (предложений, заявлений или жалоб) в форме электронных документов [14];»

- 2) «готовит предложения о назначении исполнителя по обращению, постановке поручений на контроль и сроках рассмотрения обращений, проекты поручений для исполнителей и представляет на доклад командиру (начальнику) [14];»
- 3) «после согласования поручений организует занесение информации об исполнителе, постановке поручения на контроль и сроке выполнения поручения по обращению в книгу учета письменных обращений граждан [14];»
- 4) «доводит поручение до сведения исполнителя, устанавливает срок предварительного контроля (половина срока на выполнение поручения) [14];»
- 5) «за 3-5 дней до окончания установленного срока рассмотрения обращения проводит контроль выполнения поручения [14];»
- 6) «контролирует работу должностных лиц воинской части по выполнению поручений [14];»
- 7) «в случае если ответ на обращение не может быть подготовлен в установленный в поручении срок (при необходимости проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов и принятия других мер), требует от исполнителя подготовки промежуточного ответа (доклада) о ходе выполнения поручения с обоснованием продления срока выполнения (по возможности), указанием даты доклада по выполнению поручения (либо очередного доклада до завершения работы по данному вопросу) [14];»
- 8) «если принятые меры не дали результатов, докладывает об этом командиру (начальнику), который при необходимости принимает дополнительные меры воздействия на исполнителя [14];»
- 9) «проверяет правильность выполнения поручения перед докладом командиру (начальнику) [14];»
- 10) «ежемесячно анализирует состояние выполнения поручений, представляет статистический отчет о выполнении поручений и вносит предложения об улучшении этой работы [14].»

«Весь ход работы по контролю до момента выполнения поручения и снятия его с контроля отражается в книге учета письменных обращений граждан и в книге учета обращений (предложений, заявлений или жалоб) в форме электронных документов путем постоянного ввода информации о ходе рассмотрения обращения) [14].»

Выводы по разделу 1

Граждане Российской Федерации активно обращаются в органы государственной власти. Формы обращений носят различные способы.

Всеобщая компьютеризация привела к тому, что население все чаще использует удаленные формы доступа для обращений и реже письменные и устные. Изученный материал позволяет сделать вывод, что они составляют более 60 %. Форма электронного документа помогает более оперативно рассматривать обращения граждан, классифицировать их, проводить регистрацию, учет и анализ.

С принятием Федерального закона Российской Федерации № 59–ФЗ от 2 мая 2006 года «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» был устранен ряд важных проблем, таких как законодательно закрепленные принципы работы с обращениями граждан, 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.

Последующая модернизация работы по обращению граждан очень важна, так как обращения граждан – это один из механизмов реализации и защиты прав личности.

Рассмотренные вопросы правового регулирования отношений граждан и органов государственной власти и их должностных лиц в ходе исполнения конституционной нормы об участии граждан в управлении делами государства, в форме обращений, позволяют сделать вывод, что обращения граждан являются юридически значимыми действиями, порождающими обязанности органов и должностных лиц. Вместе с тем они являются юридическим обеспечением (условиями и средствами), гарантирующим фактическую реализацию и охрану прав граждан в отношениях с государственными структурами и их должностными лицами.

2 АНАЛИЗ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В ВОЕННОМ КОМИССАРИАТЕ (ГОРОДА ОЗЕРСК ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ)

2.1 Общая характеристика деятельности военного комиссариата (города Озерск Челябинской области)

Военный комиссариат города Озерск Челябинской области был сформирован на основании Директивы генерального штаба вооруженных Сил СССР от 17.06.1971 г. и приказа командующего Уральским военным округом от 19.07.1971 г.

До этого функции военного комиссариата частично выполняли военно-учетные столы предприятий и горисполкома. На них возлагались задачи учёта рядового и сержантского состава, частично офицеров запаса и призывников. Вопросы приписки молодёжи к призывному участку, её на действительную службу, работа по пенсионному обеспечению, работа с офицерами запаса была возложена на Кыштымский горвоенкомат. Всё это накладывало неудобство в работе по воинскому учету и другим вопросам.

Таким образом, назрела необходимость иметь в закрытых территориальных образованиях своё местное управление, и такое решение ГШ ВС было принято. Начал формироваться военный комиссариат г. Челябинска-65.

До 01.04.1994 года организация носила название военный комиссариат города Челябинск-65. На основании распоряжения Правительства Российской Федерации от 04.04.1994 года название сменилось на военный комиссариат города Озерска.

01.10.2009 года, в соответствии с директивой Министра обороны РФ от 29.08.2009 года № Д-79 дсп, указаний Генерального штаба Вооруженных Сил российской Федерации от 19 сентября 2009 г. №314/2/3539 и штаба ПУрВО от 25 сентября 2009 г. № 14/20/1/4402, военный комиссариат города Озерск Челябинской области реорганизован в отдел военного комиссариата по городу Озерск.

Первым военным комиссаром был назначен майор Писикомов Владимир Иванович, который прибыл в город и приступил к исполнению своих обязанностей 22 июля 1971 г. Для развёртывания военкомата и его временного размещения горисполкомом было выделено здание по ул. Зеленая,6.

В 1972 г. директором химкомбината «Маяк» Броховичем Б.В. и председателем горисполкома Ермолаевым Н.Я. было принято решение о передаче Озёрскому ГВК помещения бывшего детского санатория по адресу: ул. Комсомольская,8. В здании была произведена перестройка. Летом 1973 г. военкомат занял своё новое помещение, где каждое подразделение получило отдельные кабинеты, что значительно улучшило условия работы для личного состава.

Военный комиссариат (города Озерск Челябинской области) начиная с 1973 г. по результатам своей деятельности был в числе лидеров среди военкоматов Челябинской области.

На сегодняшний день военный комиссариат (города Озерск Челябинской области) обслуживает 5 населенных пунктов (г. Озерск, пос. Метлино, пос. Новогорный, пос. Татыш, пос. Бежиляк), с общей численностью населения около 90 тысяч человек. В связи со спецификой города, его градообразующими предприятиями, большую часть населения составляют граждане, каким либо образом связанные с военной службой.

Военный комиссариат (города Озерск Челябинской области) является (рисунок 2.1) структурным подразделением территориального исполнительного учреждения Министерства обороны России, представляющий услуги в области обороны на территории муниципального образования.

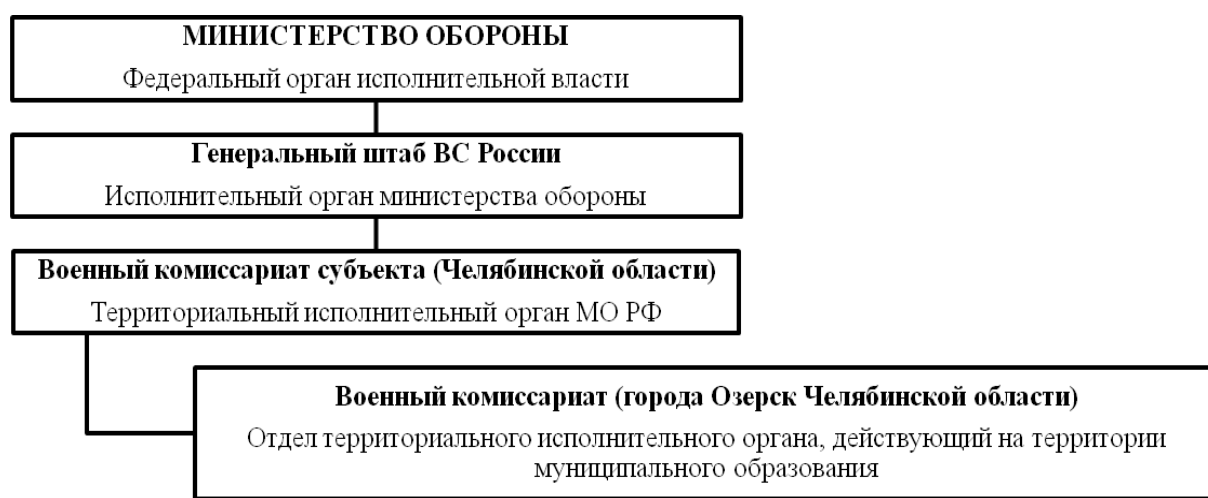


Рисунок 2.1 - Организационно – правовая форма военного комиссариата

«В процессе своей деятельности военный комиссариат (города Озерск Челябинской области) взаимодействует в установленном порядке с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, органами местного самоуправления, общественными объединениями и организациями [50].»

Организационная структура управления военного комиссариата (города Озерск Челябинской области), приведена на рисунке 2.2.



Рисунок 2.2 - Организационная структура управления военного комиссариата (города Озерск Челябинской области)

Организационная структура управления военного комиссариата – линейная, это обусловлено следующим.

1. Личный состав отделений выполняет сходные задачи по направлению деятельности.

2. Начальники отделений подчиняются военному комиссару, лишены права властного распорядительства, выполняют методическую и организационную роль в отделении.

3. Военный комиссар является линейным руководителем военного комиссариата (города Озерск Челябинской области), в свою очередь по вертикали подчиняется военному комиссару области, как функциональное подразделение военного комиссариата в муниципальном образовании.

Военный комиссариат является бюджетным (государственным) учреждением, в своей деятельности преследует общегосударственные интересы и расходует выделяемые средства исключительно в пределах сметы, что и определяет специфику их деятельности.

Управление военным комиссариатом осуществляется:

- 1) контрольно-надзорной деятельностью специальных надведомственных органов власти;
- 2) властно-распорядительными полномочиями высших органов государственной власти;
- 3) правосудием;
- 4) наблюдением и информированием общества о состоянии дел в сфере военной организации и деятельности государства институтами гражданского общества;
- 5) обращениями, заявлениями и жалобами граждан.

«Военный комиссариат (города Озерск Челябинской области) возглавляет военный комиссар, который назначается на должность и освобождается от

должности военным комиссаром Челябинской области после согласования его кандидатуры с командующим округом. Военный комиссар (города Озерск Челябинской области) непосредственно подчиняется военному комиссару области [50].»

«Функции военного комиссара города Озерск:

- 1) «организует служебную деятельность военного комиссариата в соответствии с законодательством Российской Федерации и управляет ею [50];»
- 2) «несет персональную ответственность за выполнение задач, стоящих перед военным комиссариатом (города Озерск Челябинской области) [50];»
- 3) «издает приказы в пределах своих полномочий, в необходимых случаях - совместно с муниципальными органами исполнительной власти, организует и проверяет их исполнение [50];»
- 4) «определяет обязанности личного состава военного комиссариата [50];»
- 5) «утверждает должностные инструкции работников военного комиссариата [50];»
- 6) «ведет коллективные переговоры и заключает коллективный договор в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, заключает, изменяет и прекращает в установленном порядке трудовые договоры с работниками военного комиссариата (города Озерск Челябинской области) и обеспечивает их выполнение [50];»
- 7) «принимает меры по противодействию коррупции [50];»
- 8) «осуществляет в пределах своих полномочий подбор, расстановку и аттестацию личного состава [50];»
- 9) «осуществляет контроль за соблюдением работниками трудовой дисциплины [50];»
- 10) «обеспечивает в военном комиссариате (города Озерск Челябинской области):
 - 10.1) выполнение личным составом поставленных перед ним задач;
 - 10.2) законное, экономное и эффективное использование выделенных бюджетных ассигнований, нефинансовых активов и иного имущества, соблюдение бюджетной, налоговой, платежной, кассовой и штатно-тарифной дисциплины;
 - 10.3) выполнение требований противопожарной безопасности;
 - 10.4) надлежащее содержание и правильную эксплуатацию (правильное применение) военной и специальной техники, военно-технического имущества, зданий, помещений и надлежащее содержание территории;
 - 10.5) проведение мероприятий по защите государственной тайны и создание условий для правильной организации режима секретности, ведения секретного и мобилизационного делопроизводства [50];»
- 11) «организует эффективное взаимодействие структурных подразделений [50];»
- 12) «организует взаимодействие военного комиссариата (города Озерск Челябинской области) с органами местного самоуправления и территориальными органами федеральных органов исполнительной власти и осуществляет взаимодействие непосредственно [50];»

- 13) «представляет в установленном порядке в орган исполнительной власти муниципального образования предложения по вопросам служебной деятельности военного комиссариата (города Озерск Челябинской области) [50];»
- 14) «заключает в порядке, установленном законодательством Российской Федерации:
- 14.1) договоры с организациями по обеспечению исполнения воинской и военно-транспортной обязанности, договоры аренды зданий и помещений для выполнения задач, возложенных на военного комиссариата (города Озерск Челябинской области);
- 14.2) договоры на выполнение работ, оказание услуг и поставку материальных средств, связанных с деятельностью военного комиссариата (города Озерск Челябинской области), в пределах бюджетных ассигнований, предусматриваемых на эти цели в федеральном бюджете на соответствующий год Министерству обороны Российской Федерации [50];»
- 15) «руководит разработкой плана подготовки и проведения призыва граждан на военную службу и организует его выполнение [50];»
- 16) «принимает решение в порядке, установленном Министерством обороны Российской Федерации, на проведение мобилизации людских и транспортных ресурсов на территории муниципального образования, а также руководит разработкой и уточнением плана проведения мобилизации людских и транспортных ресурсов на территории муниципального образования, представляет его военному комиссару области на утверждение и организует выполнение плана [50];»
- 17) «организует охрану зданий и помещений военного комиссариата (города Озерск Челябинской области), выполнение в пределах своих полномочий мероприятий по противодействию терроризму; контролирует несение дежурства в военном комиссариате (города Озерск Челябинской области) [50];»
- 18) «организует проведение проверок:
- 18.1) состояния служебной деятельности военного комиссариата (города Озерск Челябинской области) [50];»
- 18.2) «осуществления первичного воинского учета граждан органами местного самоуправления, в том числе целевого использования органами местного самоуправления субвенций, предоставляемых на эти цели [50];»
- 18.3) «осуществления воинского учета граждан организациями [50];»
- 18.4) «бронирования граждан, пребывающих в запасе, организациями [50];»
- 18.5) «ведения учета и мобилизационной готовности транспортных средств организаций [50];»
- 18.6) «готовности организаций к обеспечению призыва на военную службу (направления для работы на должностях гражданского персонала) граждан и к предоставлению транспортных средств по мобилизации [50];»
- 19) «рассматривает дела об административных правонарушениях в порядке, установленном законодательством Российской Федерации об административных правонарушениях, и передает в случаях, предусмотренных законодательством

Российской Федерации, соответствующие материалы в правоохранительные органы [50];»

20) «принимает меры по предупреждению нарушений при использовании имущества военного комиссариата (города Озерск Челябинской области), а также по возмещению виновными лицами причиненного ущерба в порядке, установленном законодательством Российской Федерации [50];»

21) «организует специальную подготовку личного состава военного комиссариата (города Озерск Челябинской области) и подготовку аппарата усиления [50];»

22) «организует и проводит учения и тренировки с личным составом военного комиссариата (города Озерск Челябинской области) [50];»

23) «осуществляет анализ состояния мобилизационной готовности и служебной деятельности военного комиссариата (города Озерск Челябинской области), определяет меры по их совершенствованию [50];»

24) «организует работу по судебной защите прав и законных интересов Министерства обороны Российской Федерации в порядке, установленном законодательством Российской Федерации [50];»

25) «организует представление отчетности в соответствии с законодательством Российской Федерации [50];»

26) «осуществляет другие полномочия в соответствии с законодательством Российской Федерации [50].»

«Не допускается возложение на руководителя и подчиненных ему должностных лиц обязанностей, не предусмотренных федеральными конституционными законами, федеральными законами, актами Президента Российской Федерации и Правительства Российской Федерации, нормативными правовыми актами Министерства обороны Российской Федерации [50].»

Военный комиссариат (города Озерск Челябинской области) состоит из структурных подразделений, которые показаны на рисунке 2.3.

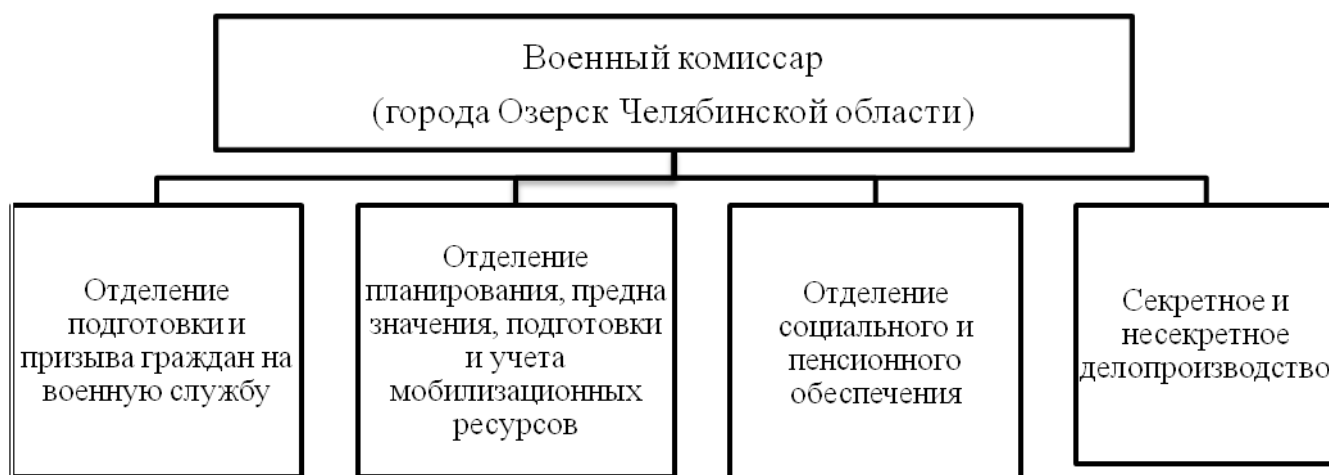


Рисунок 2.3 - Структурные подразделения военного комиссариата города Озерск

В составе военного комиссариата (города Озерск Челябинской области) созданы следующие подразделения:

Отделение подготовки и призыва граждан на военную службу (ПП ГВС).

Состав отделения: начальник отделения, старший помощник начальника отделения по профессиональному и психологическому отбору на военную службу, фельдшер.

Направление деятельности отделения: «постановка граждан на первоначальный воинский учет, воинский учет, подготовка граждан по основам военной службы, подготовка граждан по военно-учетным специальностям, подготовка граждан к военной службе, призыв граждан на военную службу, медицинское освидетельствование граждан, подлежащих призыву на военную службу, работа с обращениями граждан [50].»

Отделение планирования, предназначения, подготовки и учета мобилизационных ресурсов (ПППиУМР).

Состав отделения: начальник отделения, старший помощник начальника отделения по АСУ, помощники начальника отделения по направлениям деятельности.

Направление деятельности отделения: учет мобилизационных ресурсов, предназначение техники и граждан, пребывающих в запасе, мобилизационная подготовка, работа с обращениями граждан.

Секретное и несекретное делопроизводство.

Состав отделения: начальник секретного делопроизводства, старший помощник по защите информации, помощник начальника отделения по направлениям деятельности.

Направление деятельности отделения: прием, учет, выдача, отправка секретного и несекретного делопроизводства, обеспечение безопасности и защита информации на автоматизированных системах управления, ведение электронных баз, техническое и программное обеспечение персональных компьютеров военного комиссариата, работа с обращениями граждан, справочно-аналитическая работа.

Отделение социального и пенсионного обеспечения.

Состав отделения: начальник отделения социального и пенсионного обеспечения, ст. помощник военного комиссара (по финансово-экономической работе).

Направление деятельности: работа с категорией граждан по социальному и пенсионному обеспечению, работа с обращениями граждан, справочно-аналитическая работа.

Рассмотрим характеристику кадрового потенциала военного комиссариата (города Озерск Челябинской области), которая представлена в таблицах 2.1, 2.2, 2.3, 2.4.

Таблица 2.1 – Анализ кадрового состава по стажу работы

| № п/п | Стаж работы | 2015 г. | 2016 г. | 2017 г. | Показатель кадрового состава за 2017г., % |
|-------|-----------------|---------|---------|---------|---|
| 1 | До 1 года | 6 | 5 | 4 | 17,5 |
| 2 | От 1 до 5 лет | 7 | 8 | 9 | 39 |
| 3 | От 5 до 10 лет | 4 | 4 | 3 | 13,5 |
| 4 | От 10 до 20 лет | 6 | 6 | 7 | 30 |
| | Всего: | 23 | 23 | 23 | 100 |

Анализ таблицы 2.1 показывает, что произошло увеличение численности гражданского персонала имеющих стаж работы в военном комиссариате менее 5 лет, с 7 человек в 2015 году до 9 человек в 2017 году, данная категория составляет 39 % (9 из 23) от общего числа сотрудников военного комиссариата (города Озерск Челябинской области). Данная ситуация стала возможна в связи с «текучестью» кадров, отсутствием перспектив карьерного роста. В то же время диаграмма кадрового состава по стажу работы (рисунок 2.4) иллюстрирует, что основной костяк работников, имеющих большой опыт работы (более 5 лет) в данном виде деятельности остается практически неизменным и составляет 43,5 % (10 из 23).

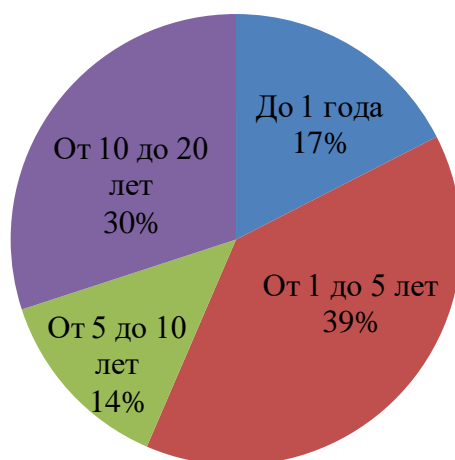


Рисунок 2.4- Кадровый состав по стажу работы

Таблица 2.2 – Анализ кадрового состава по возрасту

| № п/п | Возраст сотрудников | 2015 г. | 2016 г. | 2017 г. | Показатель кадрового состава по возрасту за 2017г., % |
|-------|---------------------|---------|---------|---------|---|
| 1 | От 18 до 25 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2 | От 25 до 30 | 2 | 2 | 1 | 4 |
| 3 | От 30 до 35 | 4 | 5 | 3 | 13 |
| 4 | От 35 до 45 | 6 | 2 | 5 | 22 |
| 5 | От 45 и старше | 13 | 14 | 14 | 61 |
| | Всего | 23 | 23 | 23 | 100 |

Анализ таблицы 2.2 показывает, что основу гражданского персонала военного комиссариата (города Озерск Челябинской области), составляют работники в возрасте свыше 45 лет (средний возраст – 45,7 лет), бывшие военнослужащие (пенсионеры), уволенные с военной службы по выслуге лет и гражданский персонал со стажем работы в военном комиссариате более 10 лет (рисунок 2.5).

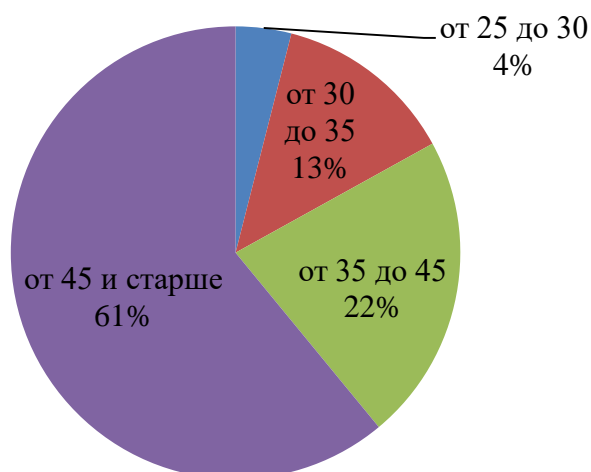


Рисунок 2.5 - Кадровый состав по возрасту работников

Таблица 2.3 - Анализ кадрового состава по образованию

| № п/п | Уровень образования | 2015 г. | 2016 г. | 2017 г. | Показатель кадрового состава по образованию за 2017г., % |
|-------|--------------------------|---------|---------|---------|--|
| 1 | высшее: | | | | 78 |
| | - мужчины | 3 | 3 | 3 | 13 |
| | - женщины | 15 | 15 | 15 | 65 |
| 2 | среднее профессиональное | | | | 22 |
| | - мужчины | | | | |
| | - женщины | 5 | 5 | 5 | 22 |

Анализ таблицы 2.3 показывает, что количество работников военного комиссариата, имеющих высшее образование, остается неизменным, т.к. с 2008 года одним из критериев к соискателям на должность гражданского персонала в военном комиссариате является наличие высшего образования. Среднее профессиональное образование имеют работники с опытом более 5 лет, в процентном соотношении они составляют 22 % (рисунок 2.6).

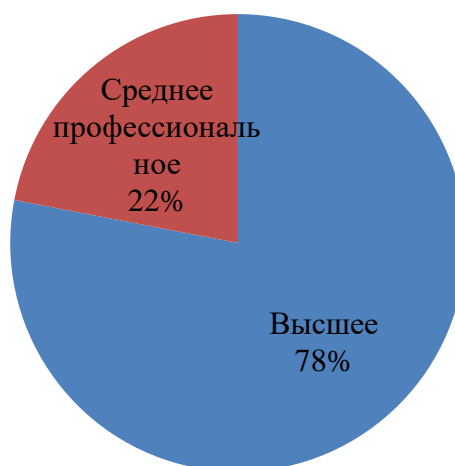


Рисунок 2.6 - Кадровый состав по образованию

Таблица 2.4 - Анализ кадрового состава по должности

| № п/п | Должность | 2015 г. | 2016 г. | 2017 г. | Показатели кадрового состава по должности за 2017г., % |
|----------|----------------|---------|---------|---------|---|
| 1 | руководитель: | | | | 22 |
| | - мужчины | 3 | 3 | 3 | 13 |
| | - женщины | 2 | 2 | 2 | 9 |
| 2 | среднее звено: | | | | 17 |
| | - мужчины | | | | |
| | - женщины | 4 | 4 | 4 | 17 |
| 3 | исполнители: | | | | 61 |
| | - мужчины | | | | |
| | - женщины | 14 | 14 | 14 | 61 |

Анализ таблиц 2.4 показывает, что основные руководящие должности, связанные с военной службой, занимают мужчины. А средним звеном и исполнителями, работающие с гражданами, являются женщины.

Долгосрочный кадровый потенциал - 7 человек (военный комиссар, начальники отделений, старшие помощники военного комиссара и отделений).

Целевой накопительный кадровый потенциал: 6 человек (военный комиссар, начальники отделения, старшие помощники военного комиссара).

Квалифицированное развитие персонала: занятия в системе индивидуальной подготовки, инструкторско-методические занятия, аттестация кадров, курсы повышения квалификации.

Профессиональный рост: аттестация на замещение вакантных должностей.

Таким образом, исходя из направлений деятельности военного комиссара, структурных подразделений военного комиссариата, - одним из основных направлений деятельности военного комиссариата (города Озерск Челябинской области) является работа с обращениями граждан. Руководитель и должностные лица организации имеют опыт работы с обращениями граждан.

2.2 Анализ работы с обращениями граждан в военном комиссариате (города Озерск Челябинской области)

Военный комиссариат является представителем исполнительного органа на территории муниципального образования, осуществляющий исполнительно – распорядительный функции в соответствии с действующим законодательством РФ, нормативными актами субъекта РФ и органов местного самоуправления на территории Озерского городского округа.

Предмет деятельности военного комиссариата – оказание услуг в области обороны на территории муниципального образования.

Одним из важных направлений деятельности военного комиссариата является работа с обращениями граждан.

В рамках действующего законодательства, Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации», инструкции Министерства обороны Российской Федерации «по работе с обращениями граждан в вооруженных силах Российской Федерации», методических рекомендаций Челябинского военного комиссариата «по организации работы с обращениями граждан, приему посетителей в военных комиссариатах», - в военном комиссариате (города Озерск Челябинской области), работа с обращениями граждан находится в ведении военного комиссара. Порядок работы с обращениями граждан представлен на рисунке 2.7.

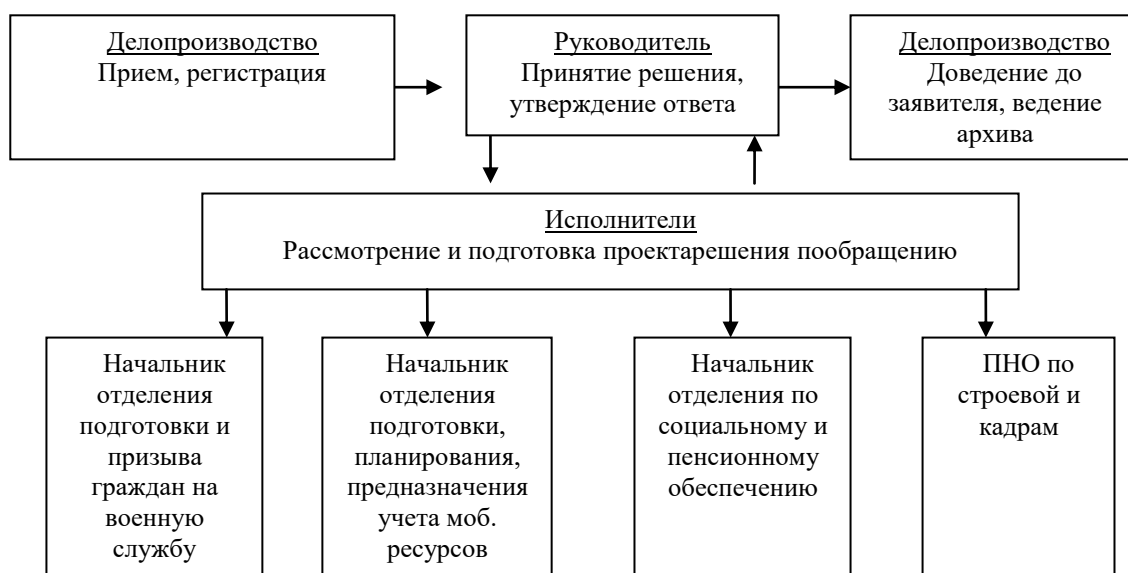


Рисунок 2.7 - Схема работы с обращениями граждан

Военный комиссар обеспечивает:

- 1) рассмотрение обращений граждан строго в соответствии с действующим законодательством;
- 2) ведение приема обращений граждан;
- 3) ведение личного приема граждан;

4) представление ответа на обращение.

Согласно действующему законодательству, инструкций и методических рекомендаций, сложившаяся технология работы с письменными обращениями граждан в военном комиссариате (города Озерск Челябинской области) включает в себя:

- 1) «прием и первичную обработку обращений граждан [46];»
- 2) «регистрацию обращения в день его поступления (занесение в базу данных), составление РКК - регистрационно-контрольной карточки (с аннотацией содержания обращения), проверку на повторность обращения [46];»
- 3) «проставление штампа организации и регистрационного индекса обращения [46];»
- 4) «направление обращений на рассмотрение военному комиссару для получения резолюции [46];»
- 5) «уведомление заявителя (ответ) о рассмотрении обращения (или о направлении обращения в другие организации) [46];»
- 6) «исполнение обращения (при необходимости запрашивание дополнительных сведений по обращению), либо передача обращения в другое подразделение [46];»
- 7) «контроль за исполнением обращения в установленные сроки [46];»
- 8) «вынесение решения по обращению [46];»
- 9) «подготовку ответа заявителю о вынесенных решениях [46];»
- 10) «решение о снятии обращения с контроля с записью в РКК (регистрационная контрольная карта) после проверки исполнения [46];»
- 11) «информационно-справочную работу по обращениям (по картотекам) [46];»
- 12) «анализ поступивших обращений (подготовку аналитических справок) [46];»
- 13) «учет обращений (работу с базой данных) [46];»
- 14) «группировку обращений в дела, формирование дел в установленном порядке [46];»
- 15) «передачу дел на хранение в ведомственный архив организации [46].»

Документальное сопровождение обращений в военном комиссариате возложено на общее делопроизводство:

- 1) осуществление регистрации обращений граждан и их документальное оформление;
- 2) ведение справочно - поисковой картотеки;
- 3) направление обращений военному комиссару и его заместителям;
- 4) извещение граждан о ходе рассмотрения вопросов, поставленных ими в обращении;
- 5) извещение заявителя о продлении срока исполнения обращения;
- 6) подготовка документа и доведение его до заявителя, сдача в архив.

Обращения граждан, в адрес военного комиссариата (города Озерск Челябинской области), поступают как в письменной, так и в устной форме (личный прием).

Организацию личного приема граждан осуществляет специалист делопроизводства. Информация о месте приема, а так же об установленных для приема днях и часах составляется на определенный срок, согласовывается в

военном комиссариате Челябинской области и утверждается Главой администрации Озерского городского округа, доводится до сведения граждан.

Прием граждан проводит военный комиссар (города Озерск Челябинской области), руководители структурных подразделений, должностные лица, ответственные за работу с обращениями граждан.

На каждого гражданина, обратившегося на прием к военному комиссару, заполняется карточка личного приема, в которой указывается дата приема, фамилия, имя, отчество, адрес места жительства заявителя и фамилия должностного лица, ведущего прием. Во время записи устанавливается кратность обращения гражданина к военному комиссару (города Озерск Челябинской области). Также отмечается краткое содержание вопроса.

В целях проверки и контроля соблюдения порядка рассмотрения обращений, приказом военного комиссара создана комиссия в составе 3-х человек. Данная комиссия контролирует соблюдение порядка рассмотрения обращений, разбирает содержание поступивших обращений, действия, принятые по своевременному обнаружению и устранению причин нарушения законных интересов граждан.

По результатам проверки ежеквартально и по окончании года оформляется аналитическая справка (Приложение Е).

Рассмотрим данные аналитической справки проверки состояния работы по рассмотрению обращений граждан в военном комиссариате (города Озерск Челябинской области)

В 2017 году в адрес военного комиссара (города Озерск Челябинской области) поступило 206 письменных обращений (за аналогичный период прошедшего 2016 г. – 140 обращений, за 2015 г. - 132), из них:

- 1) из ОСК Центрального военного округа – 0 обращений;
- 2) адресованных непосредственно командиру воинской части (начальнику учреждения) – 0 обращений, в том числе:
- 3) из органов военного управления Министерства обороны Российской Федерации – 0;
- 4) из органов военной прокуратуры, ВСУ – 0;
- 5) из органов государственной власти субъектов Российской Федерации – 0;
- 6) от Уполномоченного по правам человека – 0;
- 7) из общественных организаций, в т.ч. Комитетов солдатских матерей - 0;
- 8) от военнослужащих, членов их семей, гражданского персонала ВС РФ, иных граждан – 206.

Всего в истекшем периоде взято на контроль 27 письменных обращений.

В 2017 году военным комиссаром (города Озерск Челябинской области) принято на личном приеме 29 граждан (за аналогичный период прошедшего 2016 г. – 79 граждан, за 2015г. - 64).

Данные по категориям заявителей поступивших обращений представлены в таблице 2.5, по тематике обращений в таблице 2.6.,

Таблица 2.5 - Количество обращений граждан в 2017г. по категориям заявителей

| Категории заявителей | офицеры | члены их семей | прапорщики | члены их семей | Военнослужащие по контракту рядового состава | члены их семей | военнослужащие по призыву | члены их семей | офицеры запаса (в отставке) | прапорщики запаса (в отставке) | в/служащие рядового состава, уволенные в запас (отставку) | Гражданский персонал | Другие граждане | члены семей в/служащих, погибших при исполнении служебных обязанностей |
|----------------------|---------|----------------|------------|----------------|--|----------------|---------------------------|----------------|-----------------------------|--------------------------------|---|----------------------|-----------------|--|
| письменные обращения | - | - | - | - | - | - | - | 4 | 74 | 20 | 17 | - | 91 | - |
| личный прием | - | - | - | - | - | - | - | - | 2 | - | 11 | - | 16 | - |

Таблица 2.6 - Количество и тематика письменных обращений в военный комиссариат (города Озерск Челябинской области) за период с 2015 по 2017 гг.

| № п/п | Тематика обращений | Количество обращений | | | | | |
|-------|--|----------------------|--------------|------------|--------------|------------|--------------|
| | | 2017 г. | | 2016 г. | | 2015 г. | |
| | | письменные | личный прием | письменные | личный прием | письменные | личный прием |
| 1. | Военные архивы, получение сведений и документов из архивов | 1 | | 21 | | 12 | 2 |
| 2. | Призыв в ВС РФ. Работа военных комиссариатов и призывных комиссий. | 28 | 10 | 1 | 52 | 25 | 36 |
| 3. | Прохождение военной службы по призыву, перевод к новому месту службы | | | 1 | | | |
| 4. | «Поступление на военную службу по контракту, заключение первого контракта [50].» | | | 8 | | 5 | |
| 5. | Установление места нахождения военнослужащих, просьбы родственников об адресах военнослужащих. | 1 | | | | | |
| 6. | «Социальное обеспечение военнослужащих, граждан уволенных с военной службы и членов их семей [50].» Страховые выплаты. | 13 | | 1 | | 4 | |

Окончание таблицы 2.6

| № п/п | Тематика обращений | Количество обращений | | | | | |
|----------|--|----------------------|--------------|------------|------------|--------------|------------|
| | | 2017 г. | | 2016 г. | | 2015 г. | |
| | | письменные | личный прием | письменные | письменные | личный прием | письменные |
| 7. | О погребении. Выплата пособий на погребение, выплата компенсаций на установку надгробия | 40 | | 46 | | 37 | |
| 8. | Вопросы ветеранов ВОВ и их членов семей по установлению льгот и компенсаций | 4 | | 11 | | 5 | |
| 9. | Вопросы участников подразделений особого риска, участников ликвидации аварии на ЧАЭС (выдача удостоверения, меры социальной поддержки) | 48 | | 2 | | 4 | |
| 10. | Назначение и пересмотр размеров пенсий по линии Минобороны России | 21 | | 2 | | 4 | |
| 11. | Медицинское освидетельствование, проведение ВВЭ, вопросы инвалидности | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | |
| 12. | Медицинское, санаторно-курортное обслуживание военнослужащих, граждан уволенных с военной службы и членов их семей | 26 | | 21 | | 22 | |
| 13. | Постановка на воинский учет, выдача военных билетов | | 3 | 2 | | | 4 |
| 14. | Прохождение военной службы и пребывание в запасе | | 1 | | | | 2 |
| 15. | Прочие вопросы | 23 | 14 | 23 | 24 | | |
| 16. | ВСЕГО | 206 | 29 | 140 | 79 | 132 | 64 |

Анализ поступивших обращений:

Анализ поступивших в 2017 году письменных обращений показывает рост общего количества письменных обращений граждан по сравнению с аналогичным периодом 2016г. и 2015г. (в 2017 году – 206 обращений, в 2016 году - 140 обращений, в 2015 году – 132 обращения).

Особенно возросло количество обращений:

1) по вопросам социального обеспечения военнослужащих, граждан уволенных с военной службы и членов их семей – 13 обращений (в 2016 году – 1, в 2015 году - 4);

- 2) по вопросам участников подразделений особого риска, участников ликвидации аварии на ЧАЭС (меры социальной поддержки) – 48 обращений (в 2016 году – 2, в 2015 году - 4);
- 3) по вопросам медицинского, санаторно-курортного обслуживания военнослужащих, граждан уволенных с военной службы и членов их семей – 26 обращений (в 2016 году – 21, в 2015 году - 22);
- 4) по вопросам назначения и пересмотра размеров пенсий по линии Минобороны России – 21 обращение (в 2016 году – 2, в 2015 году - 4).

Произошло некоторое увеличение, а затем снижение количества обращений:

- 1) по вопросам выплаты пособий на погребение, выплаты компенсаций на установку надгробия – 40 обращений (в 2016 году – 46, в 2015 году - 37);
- 2) по вопросам ветеранов ВОВ и их членов семей по установлению льгот и компенсаций – 4 обращения (в 2016 году – 11, в 2015 году - 5).

Анализ обращений, поступивших в ходе личного приема граждан, показывает спад общего количества обращений граждан: в 2017 году – 29 обращений, в 2016 году - 79 обращений, в 2015 году – 64 обращения.

Результаты рассмотрения обращений: даны ответы на обращения, как заявителям, так и в органы управления, через которые они обращались за помощью, рассмотренных с нарушением срока нет. Результаты приведены в таблице 2.7.

Таблица 2.7 - Результаты рассмотрения обращений за 2017 год

| Результат рассмотрения | ВСЕГО | поддержано | не поддержано | разъяснено | переадресовано по компетенции | находится на рассмотрении | признаны анонимными |
|------------------------|-------|------------|---------------|------------|-------------------------------|---------------------------|---------------------|
| письменные обращения | 206 | 187 | 1 | 16 | 2 | - | - |
| личный прием | 29 | 8 | - | 21 | - | - | - |

В ходе рассмотрения поступивших обращений должностными лицами проводились разбирательства по выявленным фактам нарушений; делались запросы в соответствующие инстанции; давались консультации по существу поставленных вопросов, разъяснялось действующее законодательство, принимались меры по восстановлению нарушенных прав, оказывалась помощь в восстановлении законных прав и интересов обратившихся.

По отказанным обращениям даны соответствующие разъяснения.

Основными причинами обращений являются:

- 1) работа призывных комиссий; санаторно-курортное обслуживание военнослужащих, граждан уволенных с военной службы и членов их семей;
- 2) выплата пособий на погребение, выплата компенсаций на установку надгробия.

Таким образом, сделаем вывод: причиной роста количества обращений, поступающих в военный комиссариат, являются:

- 1) несогласие граждан, подлежащих призыву на военную службу, с решением призывной комиссии, с заключением врача, руководящего работой по медицинскому освидетельствованию граждан;
- 2) оказание мер социальной поддержки участников подразделений особого риска, участников ликвидации аварии на ЧАЭС.

Лучше всего работа с обращениями граждан была организована и велась в 2017 г. в отделении социального и пенсионного обеспечения.

Эффективность работы с обращениями граждан, характеризуют данные о количестве и содержании обращений, поступивших в военный комиссариат (города Озерск Челябинской области) с 2015 по 2017 гг. приведенные в таблице 2.8.

Таблица 2.8 - Данные об обращениях граждан в военный комиссариат (города Озерск Челябинской области) с 2015 по 2017 гг.

| № п/п | Должность | 2015г. | 2016г. | 2017 г. | Соотношение 2017 к 2016 гг., % |
|-------|---|--------|--------|---------|--------------------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 1 | Всего обращений | 1598 | 1487 | 1722 | 116 |
| | в том числе: | | | | |
| | -в письменном виде, количество | 132 | 140 | 206 | 147 |
| | -устных обращений, количество | 1466 | 1347 | 1516 | 113 |
| | -удельный вес устных обращений, в % | 92 | 91 | 88 | 97 |
| 2 | Писем из организаций в рамках взаимодействия, % | 38 | 36 | 22 | 61 |
| 3 | Повторных обращений, % | 2,3 | 2,5 | 1,7 | 68 |
| 4 | Поставлено на контроль, % | 19 | 23 | 27 | 117 |
| 5 | Тематика обращений, % - порядок оформления и получение справок | 2 | 2 | 3 | 150 |
| | - порядок прохождения военной службы по призыву, контракту | 4 | 7 | 5 | 71 |

Окончание таблицы 2.8

| № п/п | Должность | 2015г. | 2016г. | 2017 г. | Соотношение 2017 к 2016 гг., % |
|----------|---|--------|--------|---------|--------------------------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| | - порядок предоставления отсрочки от военной службы | 17 | 15 | 20 | 133 |
| | - запросы в архивы, получение архивных документов и сведений | 9 | 15 | 9 | 60 |
| | - порядок медицинского переосвидетельствования | 1 | 1 | 1,5 | 150 |
| | - установка памятников, оказание и оплата ритуальных услуг | 28 | 31 | 20,5 | 66 |
| | - медицинское и санаторно-курортное обеспечение | 17 | 13 | 15 | 115 |
| | - вопросы социального и пенсионного обеспечения членов семьи военного пенсионера, ветерана боевых действий, участников ЧС | 22 | 16 | 26 | 162 |
| 6 | Социальные слои населения, в % | | | | |
| | - военные пенсионеры, члены их семей | 32 | 35 | 14,7 | 42 |
| | - участники ВОВ | 2,9 | 2,2 | 3,6 | 164 |
| | -родственники военнослужащих | 18,9 | 18,6 | 20,9 | 112 |
| | -многодетные семьи, семьи имеющие детей инвалидов | 4,5 | 4,5 | 4,4 | 98 |
| | - другие категории | 41,7 | 39,7 | 56,4 | 142 |

Анализ приведенных данных показал, что в связи с тем, что граждане стали более активны в реализации своих конституционных прав, их защите в случае нарушения, произошло увеличение обращений граждан как на личный прием, так и письменных обращений, при этом граждане большее предпочтение отдавали устной форме обращения, удельный вес которых составил 88 % от общего числа обращений.

За период с 2015 по 2017 годы число обращений в военный комиссариат (города Озерск Челябинской области) незначительно изменялось то в меньшую, то в большую сторону, но в результате выросло. Так, за 2017 год в военный комиссариат (города Озерск Челябинской области) обратилось 1722 человека, что на 235 человек больше чем в 2016 году (1487) и на 124 человека больше чем в 2015 году, что составило 116 % к 2016 году. В связи с изданием различных законов, регламентирующих порядок обращения граждан, доступности информации в средствах массовой информации, интернете, - количество устных обращений увеличилось незначительно (113 %), идет увеличение письменных обращений, являющих юридическим документом, дающим право на обжалование и оспаривание (147 %). Это связано с тем, что для реализации своих прав, необходимо письменно заявить о своем желании.

Диаграмма соотношения письменных и устных обращений в военный комиссариат показана на рисунке 2.8

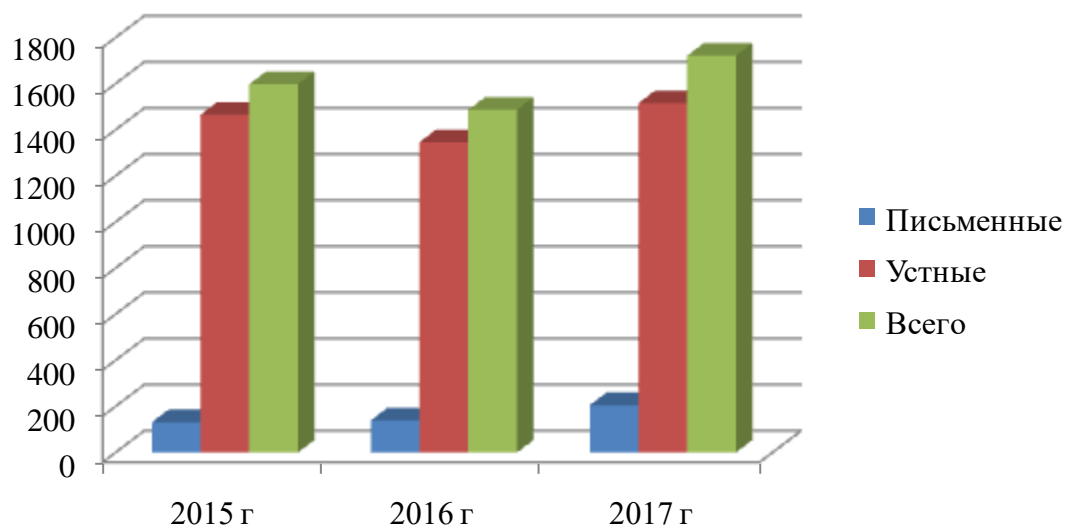


Рисунок 2.8 – Диаграмма показателей обращений граждан, поступивших в военный комиссариат (города Озерск Челябинской области) в период с 2015-2017 гг.

По-прежнему, главными остаются вопросы реализации социальных прав и пенсионного обеспечения, что показано на рисунке 2.9, они составляют 63 % от общего количества обращений. В основном, это компенсация расходов связанных с погребением, расходы на установление памятников, расходы с дополнительными отпусками льготной категории, возмещение затрат на проезд к месту проведения санаторно-курортного лечения, оспаривание решения призывной и медицинской комиссии.

Решение данных обращений требует сбора большого пакета сопроводительных документов, пересылки в довольствующий орган, оформление запроса на предоставление информации от взаимодействующих органов, архивов, получение ответа на запрос, доведение до заявителя, что естественно связано с длительными сроками исполнения обращения и в итоге - нарушения установленных сроков рассмотрения обращения граждан.

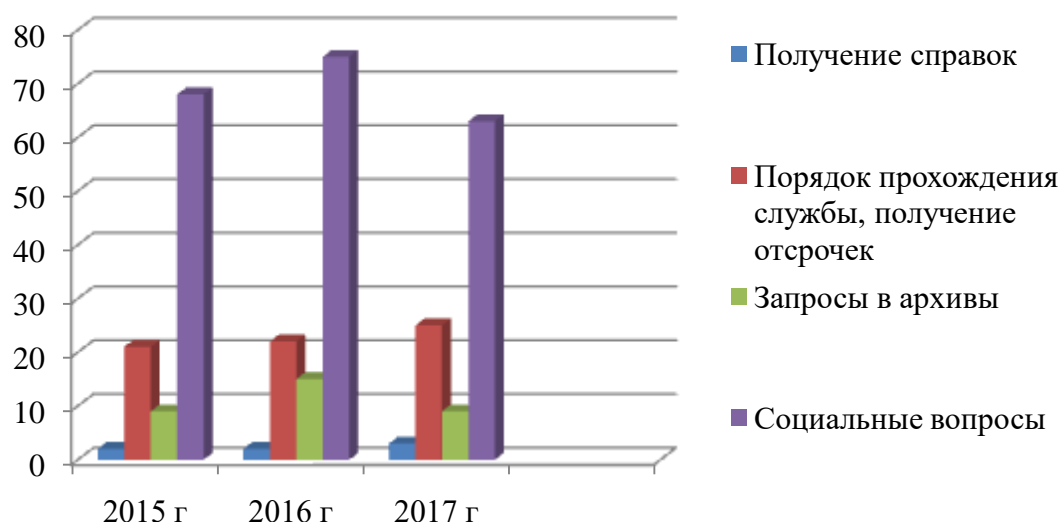


Рисунок 2.9 - Динамика вопросов поставленных в обращениях граждан в военном комиссариате (города Озерск Челябинской области) в период с 2015-2017 гг.

В связи с тем, что данные заявления связаны с финансированием, помимо удовлетворительного ответа заявителю, требуется составление и представление в довольствующий финансовый орган последующих подтверждающих документов, кассовые и товарные чеки, фото - материалы, подтверждающие справки сторонних организаций.

С 2016 года наблюдается рост обращений граждан, связанных с несогласием принятых в отношении них решений медицинской и призывной комиссией. Так с 44 (3 %) обращений в 2016 г., в 2017 г. поступило 86 (5 %) обращений, из них.

1. Несогласие с решением комиссии по медицинскому освидетельствованию граждан, подлежащих призыву на военную службу и требованием дополнительного обследования либо обжалования в вышестоящем органе – 65 %.

2. Несогласие с решением призывной комиссии о призыве гражданина на военную службу – 30 %.

3. Несогласие с решением медицинской комиссии о негодности к военной службе, с требованием переосвидетельствования, признании годным к военной службе и призыва на военную службу – 5 %.

Об установлении места прохождения военной службы, розыска военнотружашего родственниками, - произошел спад обращений, это связано с появлением новых доступных технологий связи, сотовые телефоны, интернет, политика ограниченной открытости воинских частей.

Сохраняется большое количество обращений за различными справками: в 2017 г. – 959 обращений, в 2016 г. – 790, в 2015 г. – 824.

В большинстве своем, это справки о факте прохождения военной службы, расшифровки категории годности к военной службе по состоянию здоровья, о назначенной пенсии, выслуге лет, для предоставления в органы социального обеспечения, жилищно - эксплуатационные участки, банки, предприятия и организации.

К сожалению, низкий уровень правовой грамотности населения находит свое отражение в подаваемых ими заявлениях, в формулировке просьбы, которая зачастую не соответствует реальной потребности обращающегося и сферы деятельности военного комиссариата.

В социальном составе обратившихся граждан значительных изменений не произошло. По-прежнему основное количество обращений поступило от социально незащищенных слоев населения.

Пенсионеры, по-прежнему, являются самыми «активными» гражданами в реализации своих прав, что показано на рисунке 2.10.

Они обращаются по всем возможным вопросам. Незначительное снижение показателей данной категории произошло из-за изменения формы отчетности по обращениям граждан (учитываются пенсионеры Министерства обороны). Отмечается увеличение обратившихся участников ВОВ (и иных категорий граждан, приравненных по льготам к ним) по вопросам социального и пенсионного обеспечения.

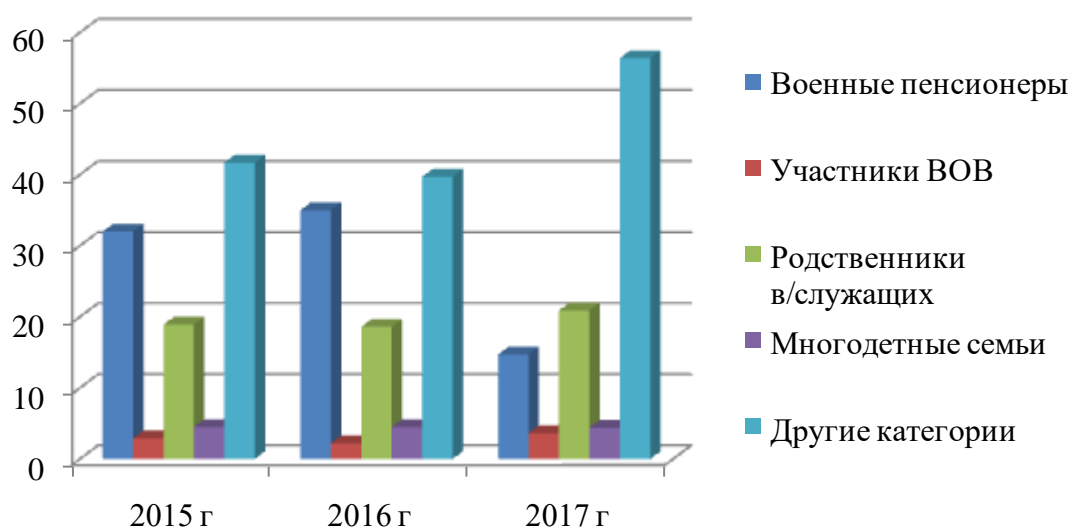


Рисунок 2.10 - Динамика обращений социальных слоев населения в военный комиссариат в период 2015-2017 гг.

В общем количестве обращений в 2017 году рассмотрено 1722 вопроса, из них 1653 решено положительно, что составляет 96 %. По остальным 69 обращениям, давались профессиональные разъяснения законодательства для решения поставленных вопросов.

Рассмотрением устных и письменных обращений граждан, адресованных военному комиссару, его заместителям (начальникам отделений) и руководителям структурных подразделений (старшим помощникам по направлениям деятельности) занимаются непосредственно должностные лица. В своей деятельности данные специалисты руководствуются Конституцией Российской Федерации, законами Российской Федерации, постановлениями Правительства Российской Федерации, Федеральным Законом «О порядке рассмотрения обращений РФ», приказами Министра обороны и другими нормативными актами, действуют на основе Регламента и Инструкции по документационному

обеспечению; порядка работы с обращениями граждан в Вооруженных силах, соответствующих инструкций.

Основными задачами указанных специалистов являются:

- 1) централизованный учет письменных и устных обращений граждан;
- 2) своевременное рассмотрение обращений;
- 3) информирование (оперативно и периодически) военного комиссара о результатах работы с обращениями граждан;
- 4) осуществление анализа и обобщение вопросов, которые ставят граждане на личном приеме.

Для уменьшения письменных и устных обращений по социальным вопросам в отделе:

- 1) оформляются информационные стенды;
- 2) подготавливаются информационные статьи в средства массовой информации города;
- 3) ведется разъяснительная работа сотрудниками отдела в образовательных учреждениях с учащимися 9-11 классов и 1-2 курсов учреждений среднего профессионального образования.

К другим, часто повторяющимся вопросам относятся:

- 1) порядок призыва граждан на военную службу;
- 2) сроки военной службы;
- 3) порядок предоставления отсрочки от военной службы;
- 4) порядок поступления в военные учебные заведения высшего профессионального образования;
- 5) порядок поступления в суворовские училища;
- 6) права на льготы и льготная категория.

Срывов приема у военного комиссара и заместителей не было. График приема, утвержденный военным комиссаром Челябинской области и согласованный с главой администрации Озерского городского округа, соблюдался. График работы военного комиссариата (города Озерск Челябинской области) и личного приема военного комиссара имеется.

От того как проводится работа по приему, регистрации письменных обращений граждан, и от того как организован личный прием граждан с жалобами, заявлениями и предложениями зависит оперативность и качество решения многих социально-экономических проблем населения.

Анализ деятельности военного комиссариата (города Озерск Челябинской области) показал, что работа с обращениями граждан нуждается в преодолении сложившегося отношения к просьбам населения и должна стать гарантом реализации гражданами их права на подачу обращений в государственные органы власти.

Основными проблемами, выявленными в ходе проведения анализа работы с обращениями граждан, являются следующие.

1. Отсутствие в военном комиссариате разграничения общего делопроизводства и регистрации обращений граждан.

2. Подготовка формальных ответов заявителям, что порождает повторные обращения граждан.

3. Слабый контроль со стороны руководства военного комиссариата за соблюдением порядка обращений граждан.

4. Отсутствие разработанных критериев для постановки обращения на контроль.

5. Нарушение сроков получения ответов, на запросы отправленные военным комиссариатом в органы государственной власти, взаимодействующие органы, воинские части, архивы для получения сведений необходимых для подготовки ответа на обращения граждан.

6. Отсутствие собственного сайта в военном комиссариате, что не позволяет гражданам направлять запросы, обращения в электронной форме.

7. Низкая информированность граждан о социальных льготах военнослужащих, членов их семей, ветеранов В.О.В., и приравненных к ним категорий, проживающих в поселках Озерского городского округа.

8. Отсутствие «прямой линии» для консультации граждан по деятельности военного комиссариата.

Вывод разделу 2

Изучив организационную структуру и деятельность военного комиссариата (города Озерск Челябинской области), штатное расписание и должностные инструкции работников, можно сделать вывод, что прием граждан и работа с обращениями ведется во всех структурных подразделениях военного комиссариата (города Озерск Челябинской области). В военном комиссариате организован и ведется личный прием военного комиссара. Для удобства посещения учреждения пожилыми людьми и инвалидами прием ведется в кабинете на первом этаже, вход обустроен пандусом. Работники военного комиссариата (города Озерск Челябинской области) в своей работе строго руководствуются следующими документами:

- 1) Конституцией Российской Федерации;
- 2) Федеральным законом от 29.03.1998 г. № 53–ФЗ «О воинской обязанности и военной службе»;
- 3) Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59–ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- 4) Приказом Министра обороны Российской Федерации от 18 августа 2014 г. № 555 «О мерах по реализации в Вооруженных Силах Российской Федерации».

По итогам работы за год и ежеквартально составляется аналитическая справка и доклад, которые направляются военному комиссару (города Озерск Челябинской области) и в вышестоящую организацию – военный комиссариат Челябинской области. Аналитическая справка позволяет выявить недостатки в работе с обращениями граждан и помогает выстроить последующую работу по совершенствованию в деятельности данном направлении.

По результатам 2017 года были разработаны следующие предложения.

1. «Принять меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан [14].»

2. «Усилить контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений [14].»

3. «При рассмотрении обращений обеспечивать объективное, всестороннее и своевременное их рассмотрение, а также принимать меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан [14].»

4. Развивать электронную форму общения и информирования граждан.

5. Организовать «прямую линию», радио-, теле-, газетные репортажи для консультации населения по деятельности военного комиссариата.

6. Подготовить поясняющие памятки с инфографикой для граждан, обращающихся в военный комиссариат.

3 СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В ВОЕННОМ КОМИССАРИАТЕ (ГОРОДА ОЗЕРСК ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ)

3.1 Мероприятия по совершенствованию работы с обращениями граждан в военном комиссариате (города Озерск Челябинской области)

В военном комиссариате (города Озерск Челябинской области) работа с обращениями граждан должна стать одним из основных направлений повседневной деятельности. По итогам анализа работы военного комиссариата, можно предложить следующие рекомендации по совершенствованию работы с обращениями граждан.

1. Проводить анализ обращений граждан по хронологическим интервалам, тематическим, социальным аспектам.

2. Использовать результаты анализа, выводы и предложения при подготовке управленческих решений, связанных с работой по обращениям граждан.

3. Систематически практиковать «прямые линии», «выездные приемы» и другие формы активного диалога должностных лиц военного комиссариата с населением, выявлять наиболее типичные проблемы и информировать граждан о путях и сроках их решения.

4. Создавать условия для постоянного расширения кругозора должностных лиц военного комиссариата в сфере законодательства, основных направлений политики государства в области обороны, управленческих решений принимаемых должностными лицами военного комиссариата.

5. Обеспечить должностных лиц военного комиссариата справочной и нормативной литературой.

6. Регулярно информировать население через средства массовой информации о практике работы с письменными и устными обращениями граждан и о результатах их рассмотрения.

В целях повышения эффективности работы с обращениями граждан в военном комиссариате (города Озерск Челябинской области) предлагаются следующие мероприятия, указанные в таблице 3.1

Таблица 3.1 – Мероприятия по совершенствованию работы с обращениями граждан в военном комиссариате (города Озерск Челябинской области)

| № п/п | Наименования мероприятия | Место проведения | Сроки исполнения | Ответственный исполнитель |
|-------|--|---|-----------------------------|--|
| 1 | Провести совещание должностных лиц, ответственных за работу с обращениями граждан в военном комиссариате, структурных подразделениях в целях повышения эффективности работы. | Военный комиссариат (города Озерск Челябинской области) | ежемесячно | Военный комиссар |
| 2 | Разработать общие правила приема, регистрации письменных, устных обращений граждан и организации контроля за своевременным рассмотрением. | Военный комиссариат (города Озерск Челябинской области) | 1 квартал | Помощники начальников отделений |
| 3 | Практиковать проведение приемов граждан «Без записи» | Военный комиссариат (города Озерск Челябинской области) | постоянно | начальники структурных подразделений |
| 4 | Практиковать организацию выездных приемов с целью совершенствования работы с обращениями граждан. | | Ежекварталь но первый месяц | Военный комиссар, начальники структурных подразделений |
| 5 | Создать информационный интернет-сайт военного комиссариата (города Озерск Челябинской области) | Военный комиссариат (города Озерск Челябинской области) | 1 квартал | Старший помощник по защите информации |

Продолжение таблицы 3.1

| № п/п | Наименования мероприятия | Место проведения | Сроки исполнения | Ответственный исполнитель |
|----------|---|---|-----------------------------------|---|
| 6 | Уточнить и опубликовать обобщенный график личного приема граждан военным комиссаром, начальниками структурных подразделений. | Военный комиссариат (города Озерск Челябинской области) | Декабрь, Июнь постоянно | Помощник начальника отделения ПППиУМР |
| 7 | Ввести в военном комиссариате автоматизированную систему контроля исполнения документов и поручений (АСКИД) | Военный комиссариат (города Озерск Челябинской области) | 1 квартал | Старший помощник по защите информации |
| 8 | Организовать личные приемы граждан в ходе выездных информационных встреч с населением по месту жительства. | По согласованию главой Озерского городского округа | Ежеквартально первый месяц | Военный комиссар, начальники структурных подразделений |
| 9 | Ввести практику индивидуального ознакомления новых работников с порядком рассмотрения обращений в военном комиссариате, доведение обзоров о практике других военных комиссариатов. | Военный комиссариат (города Озерск Челябинской области) | постоянно | Помощники начальников отделений |
| 10 | Контролировать сроки исполнения по обращениям и принимать необходимые меры в случае нарушения без уважительной причины установленного «Порядка работы с письменными и устными обращениями граждан». | Военный комиссариат (города Озерск Челябинской области) | постоянно | Помощники начальников отделений |

Окончание таблицы 3.1

| № п/п | Наименования мероприятия | Место проведения | Сроки исполнения | Ответственный исполнитель |
|-------|---|---|--|---|
| 11 | Провести анализ поступающих обращений, материалы с личного приема граждан по периодам времени, тематическим аспектам, подразделениям, результативности, рассмотрения. | Военный комиссариат (города Озерск Челябинской области) | Ежемесячно, при подведении итогов общей служебной деятельности | Помощники начальников отделений |
| 12 | Внести дополнения в должностные инструкции и трудовые договора о персональной ответственности за работу с обращениями граждан | Военный комиссариат (города Озерск Челябинской области) | декабрь | Военный комиссар, председатель трудового коллектива |
| 13 | Предоставлять информацию населению через сайт военного комиссариата о практике работы с обращениями граждан и результатах их рассмотрения. | Военный комиссариат (города Озерск Челябинской области) | Ежекварталь нопоследний месяц | Помощники начальников отделений |
| 14 | Предоставить информационные материалы для наполнения ежемесячной рубрики военного комиссариата | Военный комиссариат (города Озерск Челябинской области). Согласовать с редакцией газеты «Озерский вестник» | ежемесячно | Помощники начальников отделений |

Для устранения недостатков в работе с обращениями граждан предлагается выполнить ряд организационных мероприятий, которые позволят повысить результативность и эффективность работы с обращениями граждан в военном комиссариате.

1. Внедрить электронную форму обращения граждан путем создания сайта военного комиссариата (города Озерск Челябинской области). На сайте следует разместить подробную информацию о работе с обращениями граждан в военном

комиссариате и предложить такую форму обращения как передача обращения с помощью интернета. Также на сайте необходимо разместить данные о деятельности военного комиссариата: адрес, контактные телефоны, график приема должностных лиц и многое другое. Таким образом, граждане смогут посылать свои обращения в военный комиссариат (города Озерск Челябинской области) по электронной почте, а должностные лица, в свою очередь, должны будут направлять ответы по существу обращения заявителям. Вариант интернет-сайта военного комиссариата представлен в Приложении Ж.

Таким образом, посетив сайт военного комиссариата (города Озерск Челябинской области), жители получают всю необходимую информацию о работе с обращениями граждан и смогут направлять свои предложения, заявления и жалобы по электронной почте, что поможет сократить сроки получения ответов на обращения. Это очень удобно как для жителей (особенно это касается трудоспособного населения), так и для должностных лиц военного комиссариата (сократит сроки подготовки отчетов).

2. Ввести в практику выездные формы приема должностными лицам военного комиссариата в поселки Озерского городского округа: п. Новогорный, п. Метлино, п. Татыш, п. Бижеляк в связи с отдаленным месторасположением. Проводить информационные дни в населенных пунктах округа. О выездных приемах информировать жителей через средства массовой информации (газета «Озерский вестник», телеканал г. Озерск «Иртяш»).

3. Для улучшения качества работы с обращениями граждан в информационно – аналитическом направлении, ввести в военном комиссариате автоматизированную систему контроля исполнения документов и поручений.

4. Создать, по согласованию с редакцией газеты «Озерский вестник», ежемесячную рубрику военного комиссариата (города Озерск Челябинской области), для предоставления населению информации о практике работы военного комиссариата.

5. Ежемесячно проводить заслушивание должностных лиц с анализом исполнения обращений граждан в военном комиссариате, при подведении итогов общей служебной деятельности.

3.2 Оценка экономической и социальной эффективности предложенных мероприятий

Механизм реализации:

Организационные процедуры, представляющие перечень мероприятий, необходимых для исполнения с распределенной ответственностью и сроками исполнения представлены в таблице 3.2, 3.3, 3.4.

Таблица 3.2 - Организационные процедуры создания сайта

| Наименование мероприятия | Ответственный | Срок |
|---|--|-----------|
| Совещание должностных лиц военного комиссариата - распределение ответственности и обязанностей; - анализ ситуации; - определение сроков исполнения | Военный комиссар | ноябрь |
| Согласование проекта в военном комиссариате Челябинской области | Военный комиссар | ноябрь |
| Поиск и найм рабочих для выполнения проекта, (компания провайдер, интернет линия, создание сайта) | Помощник военного комиссара по защите информации | декабрь |
| Выполнение работ по внедрению проекта | Помощник военного комиссара по финансовой работе | январь |
| Определение и обучение персонала работы с сайтом | Помощник военного комиссара по защите информации | февраль |
| Формирование и ведение информационной базы | Ответственные за работу с обращениями граждан | постоянно |

Таблица 3.3 - Организационные процедуры для создания и ведения рубрики в газете «Озерский вестник»

| Наименование мероприятия | Ответственный | Срок |
|--|--|------------|
| Организация встречи с главным редактором для решения следующих вопросов: - название и темы для рубрики, - периодичность выхода статей в газете - план тем на год | Военный комиссар | ноябрь |
| Согласование о выделении рубрики для военного комиссариата с учредителем газеты «Озерский вестник» | Военный комиссар | ноябрь |
| Согласование проекта в военном комиссариате Челябинской области | Военный комиссар | ноябрь |
| Предоставление материала для написания рубрики: - материалы, освещающие работу военно-врачебной и призывной комиссий, - отчет о призывной компании, - освещение смотра-конкурса на лучшую организацию по ведению воинского учета, - объявления и информационный обзор по предоставлению льгот пенсионерам МО РФ и льготных категорий граждан, состоящим на учете в военном комиссариате, - объявления о наборе на военную службу по контракту, - информация о подготовке и поступления выпускников школ в военные ВУЗы страны - прочее. | Начальники отделений | Ежемесячно |
| Согласование текста статей с военным комиссаром (города Озерск Челябинской области) | Помощник военного комиссара по защите информации | ежемесячно |

Решением Собрания депутатов Озерского городского округа от 26.02.2015 № 24 газета «Озерский вестник» с 15.03.2015 г. определена официальным

средством массовой информации органов местного самоуправления Озерского городского округа. Ее работа необходима для опубликования муниципальных правовых актов, обсуждения проектов муниципальных правовых актов по вопросам местного значения, доведения до сведения жителей Озерского городского округа официальной информации о социально-экономическом и культурном развитии Озерского городского округа, о развитии его общественной инфраструктуры и иной официальной информации.

Учредителем и собственником имущества Учреждения является Озерский городской округ Челябинской области. Функции и полномочия учредителя и собственника имущества от имени муниципального образования осуществляет администрация Озерского городского округа.

На Учреждение распространяются требования бюджетного законодательства, установленные применительно к бюджетному учреждению, финансовое обеспечение деятельности которого осуществляется за счет средств бюджета Озерского городского округа в соответствии с муниципальным заданием.

На основании ст.7 и 8 Федерального закона от 31 мая 1996 г. № 61–ФЗ «Об обороне» «Органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органы местного самоуправления во взаимодействии с органами военного управления в пределах своей компетенции обеспечивают исполнение законодательства в области обороны [2]».

На основании вышеизложенного затраты на создание и ведение рубрики военного комиссариата в газете «Озерский вестник» осуществляются за счет средств бюджета Озерского городского округа.

Таблица 3.4 – Мероприятия для организации автоматизированной системы электронного делопроизводства по обращениям граждан (установка и приобретение АСКИД).

| Наименование мероприятия | Ответственный | Срок |
|---|--|-----------|
| Совещание должностных лиц военного комиссариата - анализ ситуации; - распределение ответственности и обязанностей; - определение сроков исполнения | Военный комиссар | ноябрь |
| Обоснованное предложение приобретения АСКИД, согласовывается в военном комиссариате Челябинской области | Военный комиссар | ноябрь |
| Заключение договора на приобретение и обслуживание АСКИД | Старший помощник военного комиссара по финансовым вопросам | декабрь |
| Установка Автоматизированной системы контроля исполнения документов и поручений | Помощник военного комиссара по защите информации, старший помощник (по автоматизированным системам управления) | декабрь |
| Определение и обучение персонала работы в АСКИД | Помощник военного комиссара по защите информации, старший помощник (по автоматизированным системам управления) | декабрь |
| Выполнение работ по внедрению и обслуживанию системы | Помощник военного комиссара по защите информации, старший помощник (по автоматизированным системам управления) | постоянно |

Расчет затрат на создание сайта военного комиссариата (города Озерск Челябинской области) и организацию системы электронного делопроизводства по обращениям граждан представлены в таблицах 3.5, 3.6.

Таблица 3.5 – Финансовые затраты на создание сайта военного комиссариата
(в рублях)

| Элементы затрат | однократно | ежемесячно | Итого за год |
|--|------------|------------|--------------|
| Подключение интернет линии | 1000 | 0 | 1000 |
| Абонентская плата за интернет | 0 | 500 | 6000 |
| Разработка сайта, создание электронного адреса | 4900 | 0 | 4900 |
| Разработка доменного имени | 450 | 0 | 450 |
| Инструктаж по работе с сайтом | 0 | 0 | 0 |
| Прочие затраты | 0 | 0 | 0 |
| Итого, прямые затраты | 6350 | 500 | 12350 |

Таблица 3.5 – Финансовые затраты на покупку и организацию АСКИД
(в рублях)

| Элементы затрат | однократно | ежемесячно | Итого за год |
|--|------------|------------|--------------|
| Подключение интернет линии | 1000 | 0 | 1000 |
| Абонентская плата за интернет | 0 | 500 | 6000 |
| Покупка лицензии на 1 серверную инсталляцию и 5 рабочих мест | 3800 | 0 | 3800 |
| Инструктаж по работе с системой | 0 | 0 | 0 |
| Прочие затраты | 0 | 0 | 0 |
| Итого, прямые затраты | 4800 | 500 | 9800 |

Финансовые затраты на создание и ведение интернет сайта военного комиссариата (города Озерск Челябинской области), а также приобретение и обслуживание АСКИД, предполагается за счет средств федерального бюджета, заложенных в статьи расходов Министерства обороны, в рамках программ по предоставлению государственной услуги - ответ на все поставленные в обращении (в устной, письменной форме или в форме электронного документа) вопросы.

Автоматизированная система контроля исполнения документов и поручений, а так же создание сайта будут способствовать:

- 1) повышению оперативности и качества работы с обращениями;
- 2) сокращению документооборота в военном комиссариате путем перехода от традиционного бумажного документооборота к электронной безбумажной технологии; созданию для исполнителей необходимых условий для повышения

производительного труда и снижению трудозатрат на операции; обеспечению контроля исполнения;

3) автоматизации контроля прохождения обращений в подразделения военного комиссариата с момента их получения до завершения исполнения;

4) обеспечению автоматизированного упреждающего контроля своевременного исполнением документов, оперативному получению информации о состоянии исполнения и месте нахождения обращения; уменьшению сроков прохождения и исполнения обращения;

5) обеспечению доступа к информации посредством централизованного хранения обращений, подготовленных в электронной форме, а также документов по их рассмотрению (регистрационных карточек обращений РКК, приложений к ним, запросов, ответов);

6) обеспечению оперативного поиска (подборки) документов по реквизитам РКК обращений.

В дальнейшем, наличие автоматизации делопроизводства, даст возможность для взаимодействия с другими органами власти, где будут организованы коммуникационные узлы информационного обмена с системой «Делопроизводство».

Проведем оценку экономической эффективности некоторых предлагаемых мероприятий (таблица 3.6).

Таблица 3.6 – Оценка экономической эффективности мероприятий

| Направление | Мероприятие (затраты или экономия ресурсов) | Ориентировочные значения, в тыс.рублей |
|---|---|--|
| Мероприятия с финансовыми затратами | | |
| Организация Автоматизированной системы контроля исполнения документов | Покупка лицензии АСКИД на 1 серверную инсталляцию и 5 рабочих мест | 3,8 |
| Создание сайта военного комиссариата | Разработка сайта и доменного имени | 5,35 |
| Подключение интернета для АСКИД и внедрения сайта | Оплата за подключение к сети и абонентская плата за интернет за год | 7,0 |
| Итого финансовых затрат: тысяч рублей | 16,15 | |
| Мероприятия с экономией финансовых ресурсов | | |
| Использование сайта военного комиссариата для обратной связи с населением | экономия затрат на канцелярию и почтовые расходы | 5,3 |
| Внедрение Автоматизированной системы контроля исполнения документов | сокращение численности военного комиссариата (на 0,5 ставки с заработной платой 12 тысяч рублей в месяц, 72 тысяч рублей в год) | 72 |
| Итого экономия финансовых ресурсов: тысяч рублей | 77,3 | |
| Экономическая эффективность, % | 478,6 | |

Экономическая эффективность предложенных к внедрению мероприятий составит по ориентировочным данным 478,6 %. Т. е. экономия ресурсов должна значительно превысить финансовые вложения на создание и ведение интернет сайта военного комиссариата (города Озерск Челябинской области), а также приобретение и обслуживание АСКИД. Даже если в последующем потребуется закупать обновления АСКИД, то расходы существенно не изменят экономический эффект от предложенных мероприятий.

Проведем оценку эффективности предложенных мероприятий методом экспертной оценки.

В качестве экспертов для оценки проектных мероприятий, предполагаемых к внедрению выступают: военный комиссар и начальники отделений военного комиссариата (города Озерск Челябинской области).

Специфика определения эффективности предлагаемых мероприятий в данном случае состоит в том, что акцент делается на социальную эффективность, главным критерием которой является совершенствование работы с обращениями граждан в военном комиссариате.

Состав показателей, которые могут быть улучшены в результате внедрения мероприятий.

1. Снижение издержки граждан и организаций на преодоление административных барьеров по взаимодействию с военным комиссариатом.

2. Повышение качества и эффективность исполнения ответов на обращения граждан.

3. Повышение уровня удовлетворенности граждан и организаций качеством и доступностью предоставляемых военным комиссариатом государственных услуг в области обороны.

4. Доступность для граждан и организаций информации о порядке и ходе исполнения обращения на каждой стадии.

5. Сделать единообразным правовой регламент действий и процедур по исполнению государственных функций, процедур внутренней деятельности военного комиссариата, взаимодействия с другими органами государственной и исполнительной власти.

6. Контроль за исполнением обращений граждан в военном комиссариате.

Получившийся список показателей раздается каждому из экспертов.

В качестве экспертов выступают:

- 1) военный комиссар (города Озерск Челябинской области);
- 2) начальник отделения ПППиУМР военного комиссариата (города Озерск Челябинской области);
- 3) начальник отделения ППиГВС военного комиссариата (города Озерск Челябинской области);
- 4) начальник отделения СиПО военного комиссариата (города Озерск Челябинской области);
- 5) начальник секретного и несекретного делопроизводства военного комиссариата (города Озерск Челябинской области).

Так как каждый из указанных эффектов может проявиться в различной степени, то с целью выявления значимости мероприятий для улучшения конкретных показателей экспертам предлагается произвести их ранжирование, т. е. последовательно каждому из них каждым из экспертов присваивается определенный вес. Соответственно, чем больше вес, тем более велик эффект от предложенных мероприятий.

Таблица 3.7 – Экспертная оценка эффективности предлагаемых мероприятий

| Оцениваемые показатели эффективности | Эксперты/ оценки | | | | | Итого |
|---|---------------------|-----|-----|-----|-----|-------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| Снижение издержек граждан и организаций на преодоление административных барьеров по взаимодействию с военным комиссариатом | 35 | 30 | 35 | 35 | 30 | 165 |
| Повышение качества и эффективность исполнения ответов на обращения граждан | 30 | 35 | 25 | 30 | 25 | 145 |
| Повышение уровня удовлетворенности граждан и организаций качеством и доступностью предоставляемых военным комиссариатом государственных услуг в области обороны | 15 | 20 | 20 | 20 | 25 | 100 |
| Доступность для граждан и организаций информации о порядке и ходе исполнения обращения на каждой стадии | 10 | 5 | 10 | 5 | 10 | 40 |
| Сделать единообразным правовой регламент действий и процедур по исполнению государственных функций, процедур внутренней деятельности военного комиссариата, взаимодействия с другими органами государственной и исполнительной власти | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| Контроль за исполнением обращений граждан в военном комиссариате. | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| ИТОГО | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 500 |

Как следует из полученного экспертного ранжирования факторов эффективности, эксперты считают, что предлагаемые мероприятия по совершенствованию работы с обращениями граждан в военном комиссариате (города Озерск Челябинской области) в наибольшей степени будут иметь эффективность по следующим направлениям.

1.Снижение издержек граждан и организаций на преодоление административных барьеров по взаимодействию с военным комиссариатом (вес показателя – 165).

2.Повышение качества и эффективность исполнения ответов на обращения граждан (вес показателя – 145).

3. Повышение уровня удовлетворенности граждан и организаций качеством и доступностью предоставляемых военным комиссариатом государственных услуг в области обороны (вес показателя – 100).

Таким образом, оценка эффективности, проведенная экспертным методом с привлечением военного комиссара и начальников отделений военного комиссариата (города Озерск Челябинской области), позволяет выделить в качестве основных показателей эффективности три показателя:

- 1) снижение издержек граждан и организаций на преодоление административных барьеров, взаимодействия с военным комиссариатом (города Озерск Челябинской области);
- 2) повышение качества и эффективности исполнения ответов на обращения граждан;
- 3) повышение уровня удовлетворенности граждан и организаций качеством и доступностью предоставляемых военным комиссариатом государственных услуг в области обороны.

Выводы по разделу 3

Реализация данных предложений поможет не только улучшить работу в военном комиссариате с обращениями граждан, но и будет способствовать более качественному их рассмотрению, сократит сроки рассмотрения, улучшит качество ответов, что приведет к снижению повторных обращений (как основной показатель неудовлетворительной работы военного комиссариата), выполнению обещаний по ранее данным ответам и, в общем, укрепит имидж военного комиссариата (города Озерск Челябинской области), как государственного органа военного управления на территории Озерского городского округа.

Предложенные мероприятия помогут жителям отдаленных населенных пунктов, входящих в состав городского округа, социальным слоям населения, трудоспособному населению в полной мере реализовать свои конституционные права в управлении государством.

Информационное поле военного комиссариата станет более доступным, открытым, что позволит:

- 1) снизить издержки граждан и организаций на преодоление административных барьеров, взаимодействие с военным комиссариатом;
- 2) повысить качество и эффективность исполнения ответов на обращения граждан;
- 3) повысить уровень удовлетворенности граждан и организаций качеством и доступностью предоставляемых военным комиссариатом государственных услуг в области обороны;
- 4) сделать единообразным правовой регламент действий и процедур по исполнению государственных функций, процедур внутренней деятельности военного комиссариата, взаимодействия с другими органами государственной и исполнительной власти;
- 5) сделать доступной для граждан и организаций информацию о порядке и ходе исполнения обращения на каждой стадии;
- 6) контролировать исполнение обращений граждан в военном комиссариате.

Рассмотрев предложенные нововведения, их экономические и социальные параметры, можно сделать вывод, что мероприятия направленные на совершенствование работы с обращениями граждан в военном комиссариате (города Озерск Челябинской области) должны принести значительные изменения в работе как отдельного специалиста, так и в работе всего военного комиссариата в целом. Социальная эффективность мероприятий также направлена на улучшение имиджа военного комиссариата (города Озерск Челябинской области) и взаимодействия с населением.

Проведенная оценка эффективности экспертным методом с привлечением руководителей военного комиссариата (города Озерск Челябинской области), позволила выделить такие показатели эффективности как: снижение издержек граждан и организаций на преодоление административных барьеров, при взаимодействии с военным комиссариатом, повышение качества и эффективности исполнения ответов на обращения граждан, повышение уровня удовлетворенности граждан и организаций качеством и доступностью предоставляемых военным комиссариатом государственных услуг в области обороны.

Полученные результаты и предложенные рекомендации могут использоваться в процессе работы с обращениями граждан в военном комиссариате (города Озерск Челябинской области), и как следствие, обеспечат эффективную работу данной организации.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Осуществление прав и свобод человека и гражданина, согласно Конституции Российской Федерации является одной из важнейших задач государства. Обращения граждан в органы государственной власти это не только «индикатор настроения народа» по отношению к властным структурам, но способ общения народа с чиновниками. Для органов государственной власти – это еще и возможность с помощью анализа, улучшить свою работу.

Законодательство об обращениях граждан закрепляет обязанность соответствующих органов, предприятий, учреждений, организаций, должностных лиц принимать обращения граждан. В эту обязанность входит получение точных данных относительно фактических и юридических обстоятельств дела, а также регистрации самих обращений.

Военный комиссариат (города Озерск Челябинской области) является территориальным органом Министерства обороны Российской Федерации.

Деятельность военного комиссариата (города Озерск Челябинской области) регламентирована федеральными законами, приказами, инструкциями и директивами. Основным правовым актом – является Приказ Министра обороны Российской Федерации от 18 августа 2014 г. № 555 «О мерах по реализации в Вооруженных Силах Российской Федерации Федерального закона от 02 мая 2006 г. № 59–ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»». Он определяет порядок регистрации и учета, отчетность и организацию работы с обращениями граждан, поступивших в военный комиссариат.

Обращение гражданина - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу письменные предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления. Обращения граждан имеют установленные формы, широко применяемые на практике и традиционно закрепляемые в законодательстве: устные и письменные, индивидуальные и коллективные – имеют формы заявления, предложения и жалобы. В настоящее время, как граждане, так и органы, куда направляются обращения, руководствуются ФЗ от 02.06.2006 г. № 59–ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ».

Наиболее распространенные формы подачи обращений: устная и письменная.

Правильный подход к устному обращению обеспечивает максимальную быстроту и законность ее разрешения. По несложному вопросу гражданину гораздо проще обратиться именно с устным обращением, а должностному лицу порой целесообразно сразу же постараться дать на него ответ. Таким образом, применение устных обращений способствует сокращению сроков рассмотрения, устраняет переписку и помогает более оперативно решить возникший вопрос. Конечно, не всегда и не по всем вопросам целесообразно устное обращение. Тогда граждане могут подать письменное обращение. Такие обращения обычно

пересылаются по почте, телеграфу, вручаются через бюро жалоб или лично, через секретариат и т. п.

Письменные и устные обращения обладают одинаковой юридической силой, поэтому форма не имеет юридического значения.

Федеральный закон от 05 мая 2006 года № 59 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а также разработанные на его основе Законы и Постановления устанавливают некоторые реквизиты обращений граждан. Письменные обращения гражданина (граждан) должны быть им (ими) подписаны с указанием фамилии, имени, отчества и содержать помимо изложения существа предложения, заявления либо жалобу также данные о месте его (их) жительства, работы или учебы. Обращения, не содержащие этих сведений, признаются анонимными и рассмотрению не подлежат.

Работа с обращениями граждан - это самостоятельный участок службы документационного обеспечения военного комиссариата, имеет свои особенности и ведется отдельно от общего делопроизводства. В военном комиссариате (города Озерск Челябинской области) за работу с обращениями граждан отвечает помощник начальника отделения ПППиУМР.

При организации работы с обращениями используется порядок работы с этой категорией документов, указанный в «Инструкции по работе с обращениями граждан в Вооруженных Силах Российской Федерации». Технология работы с обращениями граждан требует организации:

- 1) приема устных обращений граждан; приема и первичной обработки письменных обращений;
- 2) регистрации обращений;
- 3) направления обращений на рассмотрение;
- 4) уведомления заявителя о направлении обращения в другие учреждения;
- 5) уведомления заявителя о длительном расследовании обращения;
- 6) контроля за сроками исполнения документов и выполнением принятых по ним решений; информационно-справочной работы по обращениям;
- 7) извещения заявителя о вынесенных решениях с одновременным, в случае необходимости, направлением решений для исполнения в соответствующие органы;
- 8) группировки в дела и текущего хранения обращений; анализа поступивших обращений.

В настоящее время в процессах организации и документирования обращений граждан в военный комиссариат существует проблема отсутствия функционального программного обеспечения. С целью повышения скорости и продуктивности работы с обращениями рекомендовано организовать работу с использованием системы автоматизации документооборота и делопроизводства.

Данное программное обеспечение позволит сопровождать бумажный документооборот электронным при работе с обращениями граждан, снизит трудоемкость рутинных операций по обработке обращений, обеспечит эффективный контроль по рассмотрению и исполнению обращений, облегчит и ускорит работу с обращениями, переданными в архив.

Также, для удобства получения компетентной информации и подачи обращений, есть необходимость создания интернет-сайта военного комиссариата, с указанием справочной и контактной информации: адрес, контактные телефоны, график приема должностных лиц отдела и многое другое.

Таким образом, граждане смогут посылать свои обращения в военный комиссариат по электронной почте, а должностные лица, в свою очередь, должны будут направлять ответы по существу обращения заявителям. С помощью электронной почты можно сократить сроки получения ответов на обращения. Это очень удобно как для жителей (особенно это касается трудоспособного населения), так и для должностных лиц отдела военного комиссариата.

Основным принципом работы с обращениями граждан в военном комиссариате является усиление гласности и открытости в этом деле, обеспечение максимальной доступности руководителей для решения проблем граждан.

Таковы основные выводы, сделанные в данной работе. Вопросов и трудностей в этой сфере достаточно много. Поэтому необходимо разрабатывать мероприятия, описанные в данной работе по совершенствованию работы с обращениями граждан, дабы максимально реализовать тот огромный потенциал, который заложен в институте обращений граждан.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК:

1. Конституция Российской Федерации: Принята всенародным голосованием 12.12.1993 г. – М.: Юрид. лит., 1997. – 35с.
2. Федеральный закон от 31 мая 1996 г. № 61–ФЗ «Об обороне». –СПС «Гарант».
3. Федеральный закон от 28 марта 1998 г. № 53–ФЗ «О воинской обязанности и военной службе». – СПС «Гарант».
4. Федеральный закон от 2 мая 2006 г. № 59–ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». - СПС «Гарант».
5. Федеральный закон от 6 октября 2003 г. № 131–ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации». - СПС «Гарант».
6. Гражданский кодекс Российской Федерации: часть первая от 30 ноября 1994 г. № 51–ФЗ, часть вторая от 26 января 1996 г. № 14–ФЗ, часть третья от 26 ноября 2001 г. № 146–ФЗ и часть четвертая от 18 декабря 2006 г. № 230–ФЗ. – СПС «Гарант».
7. «Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях» от 30.12.2001 г. № 195–ФЗ (ред. от 23.04.2018 г.). - <http://www.consultant.ru/>
8. Трудовой кодекс Российской Федерации от 30 декабря 2001 г. № 197–ФЗ (ТК РФ). – СПС «Гарант».
9. Указ Президента РФ от 7 декабря 2012 г. № 1609 «Об утверждении Положения о военных комиссариатах». СПС «Гарант».
10. Постановление Правительства РФ от 15 июня 2009 г. № 477 «Об утверждении Правил делопроизводства в федеральных органах исполнительной власти». – СПС «Гарант».
11. Постановление Правительства РФ от 27 ноября 2006 г. № 719 «Об утверждении Положения о воинском учете». – СПС «Гарант».
12. Приказ Министра обороны РФ от 4 апреля 2017 г. № 170 «Об утверждении Инструкции по делопроизводству в Вооруженных Силах Российской Федерации». – СПС «Гарант».
13. Постановление Правительства РФ от 5 августа 2008 г. № 583 «О введении новых систем оплаты труда работников федеральных бюджетных, автономных и казенных учреждений и федеральных государственных органов, а также гражданского персонала воинских частей, учреждений и подразделений федеральных органов исполнительной власти, в которых законом предусмотрена военная и приравненная к ней служба, оплата труда которых осуществляется на основе Единой тарифной сетки по оплате труда работников федеральных государственных учреждений». – СПС «Гарант».
14. Приказ Министра обороны РФ от 18 августа 2014 г. № 555 «О мерах по реализации в Вооруженных Силах Российской Федерации Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59–ФЗ «О порядке

рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» – СПС «Гарант».

15. Закон Челябинской области от 27 августа 2009 г. № 456-ЗО «О рассмотрении обращений граждан». – СПС «Гарант».
16. Типовой общероссийский тематический классификатор обращений граждан, организаций и общественных объединений (утв. заместителем Руководителя Администрации Президента РФ 28.06.2013 N А1-3695в). - <http://www.consultant.ru/>
17. Мещерягина, В.А. Юридическая природа конституционного права на обращение как субъективного права /В.А. Мещерягина // Актуальные проблемы российского права. - 2015. - № 10. - С. 71 - 75.
18. Малько, А.В. Конституционное право зарубежных стран: учебно-методическое пособие/А.В. Малько. - М.: Норма, 2004. –320 с.
19. Попов, И.Е. Институт права граждан на обращения в органы власти: проблемы понятия и принципиальные особенности/И.Е. Попов// Вестник Южно-Уральского государственного университета. - 2009. - № 17. - С. 19.
20. Хаманева, Н.Ю. Право граждан на подачу обращений /Н.Ю. Хаманева// Гражданин и право. – 2000. – № 1. – С. 12.
21. Алистратов, Ю.Н. Право граждан на обращения в государственные органы и органы местного самоуправления в условиях становления демократического правового государства в России: Дис. ... канд. юрид. наук/Ю.Н. Алистратов. - М., 1997. – 152 с.
22. Беляев, А.В. Гражданин и государство: актуальные вопросы правового и организационно - методологического обеспечения работы с обращениями граждан в государственных органах (часть 3) /А.В. Беляев // Представительная власть - 21 век: законодательство, комментарии, проблемы. – 2004. - № 6. - С. 19 - 22.
23. Вискулова, В.В. К вопросу об укреплении конституционного права граждан на обращения в органы власти /В.В. Вискулова // Право и безопасность. - 2004. - № 4. - С.97.
24. Куликов, В.И. Конституционное право Российской Федерации: учебное пособие для студентов учреждений высшего образования / В.И. Куликов, В.В. Румынина - М.: 2002. – 184 с.
25. Игнатов, В. Г. Местное самоуправление / В.Г. Игнатов, В.В. Рудой. - М.: Феникс, 2014. - 480 с.
26. Кабашов, С. Ю. Местное самоуправление в Российской Федерации / С.Ю. Кабашов. - М.: Флинта, 2013. - 807 с.
27. Женетль, С.З. Теоретический анализ основных положений Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Административное право: учебник / С.З. Женетель. – М., 2008. № 4. 298 с.
28. Жигарь, О.В. Разработка управленческого решения: учебное пособие/ О.В. Жигарь. – Челяб. гос. ун-т, 2008. - 211 с.

29. Савосина, Н.Г. О некоторых аспектах правового регулирования права граждан на обращение в органы государственной власти / Н.Г. Савосина // Государственная власть и местное самоуправление. - 2010. - № 9. - С. 22-25.
30. Сергеев, Е.А. Принципы взаимодействия государственных органов по поводу обращений граждан / Е.А. Сергеев // Конституционное и муниципальное право. - 2009. - № 23. - С. 7-10.
31. Сергеев, Е.А. Специализация обращений граждан как фактор совершенствования конституционно-правового взаимодействия государственных органов / Е.А. Сергеев // Бизнес в законе. - 2010. - № 1. - С. 24-28.
32. Система муниципального управления: учебник / под ред. В.Б. Зотова. 5-е изд., испр. и доп. - Ростов на Дону.: Феникс, 2010. – 717с.
33. Лушникова, Т.Ю. Система государственного и муниципального управления: учебное пособие/ Т.Ю. Лушникова. - Челяб. гос. ун-т, 2008. - 88 с.
34. Максимов, В.П. Система государственного и муниципального управления, ч.2: учебное пособие / В.П. Максимов. - Челяб. гос. ун-т, 2008. - 89 с.
35. Мелихова, Н.В. Информационные технологии управления: учебное пособие / Н.В. Мелихова. – Челяб. гос. ун-т, 2008. - 81 с.
36. Миронов, М.А. Обращения граждан. Организация и порядок рассмотрения./М.А. Миронов. – М.: Известия, 2008. – 600 с.
37. Пешин, Н.Л. Конституционное и муниципальное право. /Н.Л. Пешин. - М.: Статут, 2008. - 267с.
38. Потяркин, Д.Е. Некоторые проблемы правового регулирования рассмотрения обращений граждан /Д.Е. Потяркин // Налоги. - 2009. – С. 5 - 12.
39. Прохорова, Л.В. Документационное обеспечение управления: учебное пособие/ Л.В. Прохорова. - Челябинск: Изд-во Челяб. гос. ун-та, 2014. — 258 с.
40. Путин, В.В. Россия: национальный вопрос / В.В. Путин // Независимая газета. - 2012. - № 5. - С. 1.
41. Система муниципального управления / под ред. В.Б. Зотова. - Ростов на Дону.: Феникс, 2010. – 717с.
42. Румянцева, В.Г. Институт обращений граждан в органы государственной и местной власти: понятие, сущность, содержание /В.Г. Румянцева, В.В. Им// История государства и права. – 2008. - № 14. - С. 2 - 4.
43. Правовая система, Гарант, URL: <http://www.garant.ru//>.
44. Правовая система, Консультант плюс, URL: <http://www.consultant.ru//>.
45. Сети интернет: <http://studbooks.net/>
46. Сети интернет: <http://dlib.rsl.ru/>
47. Сети интернет: <http://pravmin74.ru/obzory-obrashcheniy-grazhdan>

48. Сети интернет: <http://letters.kremlin.ru/>
49. Сети интернет: <http://www.ozerskadm.ru/>
50. Сети интернет: <http://www.voennoepravo.ru/files/013%20SRV.pdf>

ПРИЛОЖЕНИЯ

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Книга учета обращений (предложений, заявлений или жалоб) в форме электронных документов

Таблица А.1 -Книга учета обращений (предложений, заявлений или жалоб) в форме электронных документов

| N п/п | Входящий N, дата регистрации | N и дата поступившего обращения | Тип обращения | Тема обращения | Ф.И.О., адрес, отношение к военной службе | Кому и когда направлено на рассмотрение, исходящий N, Ф.И.О. исполнителя | Срок выполнения, категория контроля | Отметка о выполнении | | | Примечание |
|----------|------------------------------------|---------------------------------------|------------------|-------------------|---|---|--|------------------------------------|---------------------------|------------------------------|------------|
| | | | | | | | | Исходящий N, дата выполнения | Результат рассмотрения | Кому и куда направлено | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 |
| | | | | | | | | | | | |

Пояснения по заполнению таблицы

«При заполнении таблицы принимаются следующие обозначения:

1. «Графа 4: Ж - жалоба, З - заявление, П – предложение[14].»
2. «Графа 8: К - контрольное, ОК - поставленное на особый контроль[14].»
3. «Графа 10: "+" - рассмотрено в срок, "-" - рассмотрено с нарушением срока, П (МП) - поддержано (меры приняты)[14].»
4. «Графа 12 заполняется при продлении срока рассмотрения обращения[14].»

ПРИЛОЖЕНИЕ Б

Акт на обращения граждан, поступивших с оригиналами документов

УТВЕРЖДАЮ

(должность, воинское звание,

подпись, инициал имени, фамилия)

" ____ " _____ 20 ____ г.

Акт N _____

В связи с поступившим обращением от _____
(фамилия, имя, отчество гражданина)

приняты (отсутствуют) следующие документы:

| № п/п | Наименование документов | Количество | Примечания |
|-------|-------------------------|------------|------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| | | | |

Члены комиссии:

(воинское звание, подпись, инициал имени, фамилия)

(воинское звание, подпись, инициал имени, фамилия)

(воинское звание, подпись, инициал имени, фамилия)

Рисунок Б.1 - Образец заполнения акта

Примечание. «Обращения, поступившие с оригиналами документов или при отсутствии документов, упоминаемых гражданином в обращении как приложенные к обращению, регистрируются с актом, оформленным воинской частью или должностным лицом, в адрес которых поступило обращение, за тремя подписями представителей данной воинской части или лиц, подчиненных соответствующему должностному лицу. Акт составляется в двух экземплярах и утверждается командиром (начальником) или должностным лицом, в адрес которого поступило обращение, или уполномоченными ими должностными лицами. Один экземпляр акта остается в воинской части, а второй отправляется в адрес гражданина, направившего обращение [14].»

«Оригиналы документов, представленные вместе с обращением, подлежат направлению в адрес гражданина вместе с ответом на его обращение с описью вложения в данное почтовое отправление [14].»

ПРИЛОЖЕНИЕ В

Форма статистического отчета

Статистический отчет _____
 об итогах рассмотрения обращений граждан за _____

20 ____ г.

| Поступило | | | | Рассмотрено | Рассмотрено с нарушением срока | Не рассмотрено |
|-----------|----------------------|------------------|---|-------------|-----------------------------------|----------------|
| всего | от военнослужащих | из Управления | на имя руководителя органа военного управления от заявителей | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| | | | | | | |

Командир (начальник) _____

(должность, воинское звание, подпись, инициал имени, фамилия)

Рисунок В.1 – Образец статистического отчета

ПРИЛОЖЕНИЕ Г

Карточка личного приема гражданина

КАРТОЧКА
личного приема гражданина

(Лицевая сторона)

| | |
|--|---------------------|
| Фамилия | _____ |
| Имя, отчество | _____ |
| Адрес | _____ |
| Дата приема | _____ |
| Содержание просьбы | _____ |
| Кто проводил прием | _____ |
| | (должность, Ф.И.О.) |
| Принято письменное обращение. Направлено в | _____ |
| | " " 20__ г. |
| Регистрационный N | _____ |

(Оборотная сторона)

| |
|--|
| Отметка о результатах приема (просьба удовлетворена, в просьбе отказано, даны необходимые разъяснения, выдано предписание и тому подобное) |
| _____ |
| _____ |
| _____ |
| Примечание. _____ |
| _____ |

Рисунок Г.1 – Образец карточки личного приема

ПРИЛОЖЕНИЕ Д
Аналитическая справка

УТВЕРЖДАЮ

**Военный комиссар
(города Озерск Челябинской
области)**

В.Пичугин

« 26 » декабря 2017 года

Аналитическая справка
проверки состояния работы по рассмотрению обращений граждан
в военном комиссариате (города Озерск Челябинской области)
(наименование органа военного управления)

за 2017 г. (в сравнении с 2016 г.)

В 2017 году в адрес военного комиссара (города Озерск Челябинской области) поступило **206** письменных обращения (за аналогичный период прошедшего 2016 г. – **140** обращений), из них:

из ОСК Центрального военного округа – 0 обращений;
адресованных непосредственно командиру воинской части (начальнику учреждения) – 0 обращений, в том числе:

из органов военного управления Министерства обороны Российской Федерации – 0;
из органов военной прокуратуры, ВСУ – 0;
из органов государственной власти субъектов Российской Федерации – 0;
от Уполномоченного по правам человека – 0;
из общественных организаций, в т.ч. Комитетов солдатских матерей - 0;

от военнослужащих, членов их семей, гражданского персонала ВС РФ, иных граждан – **206**.
Всего в истекшем периоде взято на контроль **27** письменных обращений.

В 2017 году военным комиссаром (города Озерск Челябинской области) принято на личном приеме **29** граждан (за аналогичный период прошедшего 2016 г. – **79** граждан).

Авторами поступивших обращений были:

| Категории заявителей | офицеры | члены их семей | прапорщики | члены их семей | военнослужащие по контракту рядового состава | члены их семей | военнослужащие по призыву | члены их семей | офицеры запаса (в отставке) | прапорщики запаса (в отставке) | в/служащие рядового состава, уволенные в запас (отставку) | Гражданский персонал | Другие граждане | члены семей в/служащих, погибших при исполнении служебных обязанностей |
|----------------------|---------|----------------|------------|----------------|--|----------------|---------------------------|----------------|-----------------------------|--------------------------------|---|----------------------|-----------------|--|
| письменные обращения | - | - | - | - | - | - | - | 4 | 74 | 20 | 17 | - | 91 | - |
| личный прием | - | - | - | - | - | - | - | - | 2 | - | 11 | - | 16 | - |

Тематика обращений:

| № п / п | Тематика обращений | Количество обращений | | | |
|----------------------|---|----------------------|--------------|------------|--------------|
| | | 2017 г. | | 2016 г. | |
| | | письменные | личный прием | письменные | личный прием |
| 17. | Военные архивы, получение сведений и документов из архивов | 1 | | 21 | |
| 18. | Памятники воинам, воинские захоронения, мемориалы | | | | |
| 19. | Жалобы на противоправное поведение военнослужащих и сотрудников МО РФ | | | | |
| 20. | Обращения коррупционной направленности | | | | |

| | | | | | |
|-----|---|----|----|---|----|
| 21. | Увольнение кадровых военнослужащих (в т.ч. досрочное) | | | | |
| 22. | Присвоение воинских званий, переводы по службе | | | | |
| 23. | Восстановление военнослужащих в кадрах ВС РФ | | | | |
| 24. | Вопросы служащих гражданского персонала ВС РФ (оплата труда, трудоустройство и др.) | | | | |
| 25. | Нарушение трудового законодательства РФ в отношении гражданского персонала | | | | |
| 26. | Увольнение и восстановление на работе гражданского персонала РФ | | | | |
| 27. | Вещевое и продовольственное обеспечение военнослужащих | | | | |
| 28. | Финансовое обеспечение ВС РФ. Денежное довольствие военнослужащих | | | | |
| 29. | Выплата суточных, командировочных | | | | |
| 30. | Воинские перевозки, возмещение стоимости проезда | | | | |
| 31. | Претензии по обустройству войск и материально-бытовому обеспечению военнослужащих | | | | |
| 32. | Об имущественных отношениях МО РФ. Определение статуса закрытого военного городка | | | | |
| 33. | Коммунальное хозяйство | | | | |
| 34. | Призыв в ВС РФ. Работа военных комиссариатов и призывных комиссий. | 28 | 10 | 1 | 52 |
| 35. | Прохождение военной службы по призыву, перевод к новому месту службы | | | 1 | |
| 36. | Просьбы о досрочном увольнении военнослужащих срочной службы | | | | |
| 37. | Поступление на военную службу по контракту, заключение первого контракта | | | 8 | |
| 38. | Установление места нахождения военнослужащих, просьбы родственников об адресах военнослужащих | 1 | | | |
| 39. | О служебном времени и отпусках военнослужащих | | | | |
| 40. | Воинская дисциплина | | | | |
| 41. | Нарушения уставных правил взаимоотношений между военнослужащими | | | | |
| 42. | Прохождение военной службы по контракту | | | | |
| 43. | Жилищные вопросы военнослужащих, граждан уволенных с военной службы, членов их семей и гражданского персонала ВС РФ | | | | |

| | | | | | |
|-----|--|----|---|----|---|
| 44. | Социальное обеспечение военнослужащих, граждан уволенных с военной службы и членов их семей. Страховые выплаты | 13 | | 1 | |
| 45. | Выплаты за участие в боевых действиях, выдача удостоверений ветерана боевых действий | | | | |
| 46. | О погребении. Выплата пособий на погребение, выплата компенсаций на установку надгробия | 40 | | 46 | |
| 47. | Вопросы ветеранов ВОВ и их членов семей по установлению льгот и компенсаций | 4 | | 11 | |
| 48. | Вопросы участников подразделений особого риска, участников ликвидации аварии на ЧАЭС (выдача удостоверения, меры социальной поддержки) | 48 | | 2 | |
| 49. | Назначение и пересмотр размеров пенсий по линии Минобороны России | 21 | | 2 | |
| 50. | Медицинское освидетельствование, проведение ВВЭ, вопросы инвалидности | 1 | 1 | 1 | 3 |
| 51. | Охрана окружающей природной среды | | | | |
| 52. | Вопросы семейного законодательства, алиментные обязательства | | | | |
| 53. | Безопасность и охрана правопорядка | | | | |
| 54. | Медицинское, санаторно-курортное обслуживание военнослужащих, граждан уволенных с военной службы и членов их семей | 26 | | 21 | |
| 55. | Вопросы гражданско-правовой ответственности | | | | |
| 56. | Вопросы награждения, поощрения гражданского персонала и военнослужащих | | | | |
| 57. | Постановка на воинский учет, выдача военных билетов | | 3 | 2 | |
| 58. | Прохождение военной службы и пребывание в запасе | | 1 | | |
| 59. | Розыск, получение, восстановление документов (л/дел, д/атт и др.) | | | | |
| 60. | Вопросы расформирования, передислокации в/ч и учреждений | | | | |
| 61. | Военное образование | | | | |
| 62. | О личном приеме командованием военного округа | | | | |
| 63. | Судебные вопросы, возбуждение уголовных дел и следственные мероприятия | | | | |
| 64. | Вопросы реформирования ВС РФ, предложения по совершенствованию ВС РФ | | | | |
| 65. | Благодарности, пожелания, поздравления | | | | |
| 66. | Об оказании помощи Украине, Сирии (военной, политической, гуманитарной и | | | | |

| | | | | | |
|-----|----------------|----|----|----|----|
| | др.) | | | | |
| 67. | Прочие вопросы | 23 | 14 | 23 | 24 |

Анализ поступивших обращений:

Анализ поступивших в 2017 году письменных обращений показывает рост общего количества письменных обращений граждан по сравнению с аналогичным периодом 2016г. (в 2017 году – 206 обращений, в 2016 году - 140 обращений).

Особенно возросло количество обращений:

по вопросам работы военных комиссариатов и призывных комиссий – 28 обращений (в 2016 году - 1);

по вопросам социального обеспечения военнослужащих, граждан уволенных с военной службы и членов их семей – 13 обращений (в 2016 году - 1);

по вопросам участников подразделений особого риска, участников ликвидации аварии на ЧАЭС (меры социальной поддержки) – 48 обращений (в 2016 году - 2);

по вопросам назначения и пересмотра размеров пенсий по линии Минобороны России – 21 обращение (в 2016 году - 2);

по вопросам медицинского, санаторно-курортного обслуживания военнослужащих, граждан уволенных с военной службы и членов их семей – 26 обращений (в 2016 году - 21).

Произошло снижение количества обращений:

по вопросам выплаты пособий на погребение, выплаты компенсаций на установку надгробия – 40 обращений (в 2016 году - 46);

по вопросам ветеранов ВОВ и их членов семей по установлению льгот и компенсаций – 4 обращения (в 2016 году - 11).

Анализ обращений, поступивших в ходе личного приема граждан, показывает спад общего количества обращений граждан по сравнению с аналогичным периодом 2016 г. (в 2017 году – 29 обращений, в 2016 году - 79 обращений).

Произошло снижение количества обращений:

по вопросам работы военных комиссариатов и призывных комиссий – 10 обращений (в 2016 году - 52).

Результаты рассмотрения обращений:

Даны ответы на обращения, как заявителям, так и в органы управления, через которые они обращались за помощью, рассмотренных с нарушением срока нет.

| Результат рассмотрения | ВСЕГО | поддержано | не поддержано | разъяснено | переадресова но по компетенции | находится на рассмотрении | признаны анонимными |
|------------------------|------------|------------|------------------|------------|--------------------------------------|------------------------------|------------------------|
| письменные обращения | 206 | 187 | 1 | 16 | 2 | - | - |
| личный прием | 29 | 8 | - | 21 | - | - | - |

В ходе рассмотрения поступивших обращений должностными лицами проводились разбирательства по выявленным фактам нарушений; делались запросы в соответствующие инстанции; давались консультации по существу поставленных вопросов, разъяснялось действующее законодательство, принимались меры по восстановлению нарушенных прав, оказывалась помощь в восстановлении законных прав и интересов обратившихся.

По отказанным обращениям даны соответствующие разъяснения.

Основными причинами обращений являются:

работа призывных комиссий; санаторно-курортное обслуживание военнослужащих, граждан уволенных с военной службы и членов их семей; выплата пособий на погребение, выплата компенсаций на установку надгробия.

Вывод:

Причиной роста количества обращений, поступающих в военный комиссариат, являются:

несогласие граждан, подлежащих призыву на военную службу, с решением призывной комиссии, с заключением врача, руководящего работой по медицинскому освидетельствованию граждан; оказание мер социальной поддержки участников подразделений особого риска, участников ликвидации аварии на ЧАЭС.

Лучше всего работа с обращениями граждан была организована и велась в 2017г. в отделении (социального и пенсионного обеспечения).

Предложения:

принимать меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан. Усилить контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений. При рассмотрении обращений обеспечивать объективное, всестороннее и своевременное их рассмотрение, а также принимать меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан.

Председатель комиссии:

А.Мирошничеко

Члены комиссии:

Е.Михеева

И.Горобчук

ПРИЛОЖЕНИЕ Е

Доклад о количестве обращений, поступивших в военный комиссариат (города Озерск Челябинской области)

1. Количество обращений, поступивших из ОСК Центрального военного округа

| 2017 г. (текущий год) | Всего | От военнослужащих |
|--------------------------|-------|-------------------|
| | | |
| 2016 г. (прошлый год) | Всего | От военнослужащих |
| | | |

2 . Количество обращений, поступивших напрямую от заявителей в адрес командира воинской части (начальника учреждения)

| 2017 г. (текущий год) | Всего | От военнослужащих |
|--------------------------|-------|-------------------|
| | 206 | - |
| 2016 г. (прошлый год) | Всего | От военнослужащих |
| | 140 | - |

3. Количество обращений по указанным темам в 2017/2016г.г., в сравнении:

| ТЕМА | 2017 г. | | | | 2016 г. | | | | |
|---|---------|------------|------------------|------------|---------|------------|------------------|------------|------------------------------|
| | ВСЕГО | поддержано | не поддержано | разъяснено | ВСЕГО | поддержано | не поддержано | Разъяснено | Находится на рассмотрении |
| Прохождение военной службы по контракту | - | - | - | - | 8 | 8 | - | 8 | - |
| Прохождение военной службы по призыву | - | - | - | - | 1 | 1 | - | - | - |
| Предоставление жилья | - | - | - | - | - | - | - | - | - |

| | | | | | | | | | |
|---|----|----|---|---|----|----|---|----|---|
| Содержание и эксплуатация жилья МО РФ | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Денежное довольствие и выплаты | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Социальные гарантии, компенсации и льготы | 57 | 57 | - | - | 1 | 1 | - | - | - |
| Пенсионное обеспечение | 21 | 21 | - | - | 2 | 2 | - | - | - |
| Запросы в архивы, получение архивных документов и сведений | 1 | - | - | - | 21 | 21 | - | - | - |
| Медицинское и санаторно-курортное обеспечение | 26 | 26 | - | - | 21 | 21 | - | - | - |
| Имущественные вопросы, в т.ч. вопросы закрытых военных городков | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Материальное обеспечение войск | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Поступление на военную службу по контракту, заключение контракта | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Восстановление на военной службе офицеров запаса | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Призыв в ВС РФ. Работа военных комиссариатов и призывных комиссий. | 28 | 27 | - | 1 | 24 | 24 | - | 24 | - |
| Воинский учет, вопросы запаса ВС РФ | - | - | - | - | 2 | 2 | - | - | - |
| Жалобы на неуставные взаимоотношения | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Жалобы на неправомерные действия должностных лиц | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Обращения коррупционной направленности | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Получение удостоверений ветерана боевых действий, участников подразделений особого риска, участников ликвидации аварии на ЧАЭС | 4 | 4 | - | - | 2 | 2 | - | - | - |
| Установка памятников, оказание и оплата ритуальных услуг | 40 | 40 | - | - | 46 | 46 | - | - | - |
| Трудовые отношения гражданского персонала ВС РФ | - | - | - | - | - | - | - | - | - |

| | | | | | | | | | |
|---|----|----|---|---|----|----|---|---|---|
| Вопросы получения образования | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Вопросы ветеранов ВОВ и их членов семей по установлению льгот и компенсаций | 4 | 4 | - | - | 11 | 11 | - | - | - |
| Судебные вопросы, возбуждение уголовных дел и следственные мероприятия | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Иные | 23 | 21 | 1 | 1 | - | - | - | - | - |
| Медицинское освидетельствование, проведение военно-врачебной экспертизы (установление степени годности к военной службе) | 1 | 1 | - | - | 1 | 1 | - | - | - |
| Установление места нахождения военнослужащих, просьбы родственников об адресах военнослужащих | 1 | 1 | - | - | - | - | - | - | - |

**ВОЕННЫЙ КОМИССАР
(ГОРОДА ОЗЕРСК ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ)**

В.Пичугин

ПРИЛОЖЕНИЕ Ж

Сайт военного комиссариата (города Озерск Челябинской области)

Добро пожаловать на сайт военного комиссариата

(города Озерск Челябинской области)



Фото военного комиссариата (города Озерск Челябинской области)

Ваши личные данные

*** Фамилия**

*** Имя**

Отчество

*** Категория автора**

**Место работы (службы, условное наименование
войсковой части)**

Индекс

Почтовый адрес (Куда направить ответ)

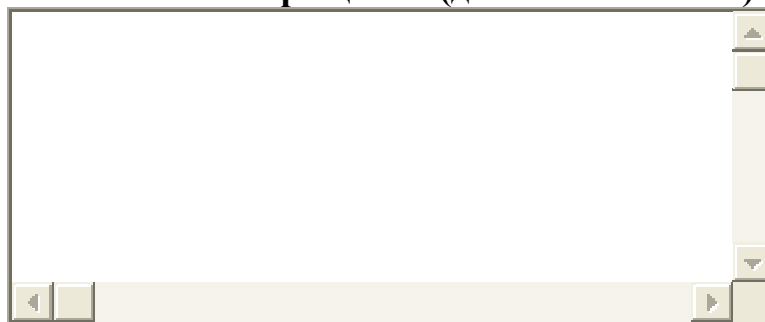
Обязательным является заполнение либо поля Почтовый адрес,
либо Адрес электронной почты.

Адрес электронной почты

Обязательным является заполнение либо поля Почтовый адрес,
либо Адрес электронной почты.

**Контактный телефон(ы) с кодом города
(заполняется при желании)**

***Текст обращения (до 2000 символов)**



Прикрепить файл (до 5 Мб)



***Введите код, изображённый на картинке.**

Отправить обращение в адрес военного комиссариата (города Озерск Челябинской области)

Информация для представления на сайте военного комиссариата:

Адрес: 456780, г. Озерск, Челябинской области, ул. Комсомольская, 8.

График приема.

www.ozerskvoenkom@mail.ru

Информация: - телефонный справочник военного комиссариата

- адрес, место расположения
- запись на личный прием к должностным лицам военного комиссариата
- часы приема
- службы военного комиссариата
- мероприятия военного комиссариата
- задать вопрос

Рисунок Ж.1 – пример страницы электронной почты