

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

**ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ**

Заведующий кафедрой, д.э.н., профессор

\_\_\_\_\_ / В.С. Антонок /

«15» июня 2021 г.

Совершенствование организации работы обращения граждан в субъекте РФ (на примере Челябинской области)

**ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА**

**ЮУрГУ – 38.03.04.2021.015.ВКР**

**Руководитель, к.э.н., доц. каф. ЭТГМУ**

\_\_\_\_\_ / М.В. Козина /

«11» июня 2021 г.

**Автор**

**студент группы ЭУ – 417**

\_\_\_\_\_ / М.С. Соколов /

11» июня 2021 г.

**Нормоконтролер, к.э.н., доц. каф. ЭТГМУ**

\_\_\_\_\_ / А.Ж. Телюбаева /

11» июня 2021 г.

**Челябинск 2021**

## АННОТАЦИЯ

Соколов М.С. Совершенствование организации работы с обращениями граждан в субъекте РФ (на примере Челябинской области) – Челябинск: ЮУрГУ, ЭУ–417,74с., 8 ил., 5 табл., библиогр. список – 41наим. 17 л. плакатов ф. А4

Объектом дипломной работы является работа с обращениями граждан в Челябинской области. Исследование проводилось в высшем региональном органе исполнительной власти Правительстве Челябинской области

Цель дипломной работы – разработка рекомендаций по совершенствованию организации работы с обращениями граждан в субъекте РФ.

В дипломной работе выявлены сущность и цели работы с обращениями граждан в органах исполнительной власти, проанализированы инструменты и подходы в работе с обращениями граждан, проведен анализ и дана оценка работы с обращениями граждан в Правительстве Челябинской области, выявлены проблемы и предложены мероприятия по их решению.

## ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ .....	4
1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В СУБЪЕКТЕ РФ	
1.1 Сущность и основные характеристики организации работы с обращениями граждан в субъекте РФ.....	7
1.2 Сравнительный анализ передовых практик организации работы с обращениями граждан в субъектах РФ и за рубежом .....	16
1.3 Методика анализа организации работы с обращениями граждан в субъекте РФ .....	22
2 АНАЛИЗ РАБОТЫ СОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В СУБЪЕКТЕ РФ (НА ПРИМЕРЕ ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ)	
2.1 Анализ и оценка документационного, методического и информационно- технологического обеспечения работы с обращениями граждан в Челябинской области .....	28
2.2 Анализ показателей работы с обращениями граждан в Челябинской области .....	39
2.3 Выявление проблем организации работы с обращениями граждан в Челябинской области.....	47
3 СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В СУБЪЕКТЕ РФ	
3.1 Направления совершенствования организации работы с обращениями граждан в Челябинской области .....	52
3.2 Оценка эффективности проектного предложения.....	61
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	65
БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК.....	69
ПРИЛОЖЕНИЯ	
Приложение А – Организационная структура Правительства Челябинской области.....	73
Приложение Б – Анкета опроса о качестве работы с обращениями гражданин организаций.....	74

## ВВЕДЕНИЕ

Работа с обращениями граждан занимает важное место в деятельности органов государственной власти. Развитие государства немыслимо без участия в нем его граждан, без учета мнений и интересов населения теряют смысл и эффективность все социальные, экономические и политические процессы.

Правонабращение органы государственной власти и органы местного самоуправления – закрепленное Конституцией и неотчуждаемое право каждого гражданина.

Оно является не только средством охраны прав и свобод граждан, но и важнейшим механизмом общественного контроля деятельности органов власти со стороны населения.

Обращения граждан в органы власти являются одним из важнейших способов получения сведений о социально-экономическом положении различных групп и слоев населения или их месте проживания, они позволяют выявить потребности населения, а так же являются агрегатором проблем общества. Обращения граждан самый простой и самый эффективный способ мониторинга деятельности органов власти, обращения граждан позволяют оперативно выявлять и бороться с проблемами работы органов власти, такими как бюрократизм и коррупция. Обращения отражают, с одной стороны, социальную активность граждан, а с другой – определенные негативные явления в различных сферах жизнедеятельности и муниципального управления.

Отсюда следует, что обращения граждан выступают существенным источником информации, необходимой для принятия решений по вопросам государственного, хозяйственного и социально-культурного строительства.

Эффективная работа с обращениями граждан позволяет не только удовлетворять потребности и нужды населения, а так же служит средством повышения доверия к власти, снижения напряженности в обществе, усиления

связи общества и государства.

Для муниципальных органов исполнительной власти обращения граждан являются важнейшим источником информации, необходимой для принятия качественных решений, своевременного реагирования на желания и потребности общества, эффективного средства общения с населением, удовлетворения воли и интересов личности. Через обращения граждан выявляются мнения и настроения общества, позитивные и негативные тенденции в реализации органами публичной власти их компетенции.

Следовательно, сложно недооценить роль обращений граждан в органы власти в современных условиях, исходя из обращений можно выявлять общественное мнение, а так же это качественный индикатор взаимоотношений государства и населения. В зависимости от частоты и внутреннего содержания обращений можно выявить основные проблемы общества. Тем не менее для успешной реализации гражданином своего права закрепленного высшим правовым актом государства необходим эффективно и безупречно функционирующий механизм по рассмотрению таких обращений и реагированию на них, иначе конституционная норма превращается в формальность.

Вопросы обращения граждан в органы государственной власти и муниципального управления были рассмотрены в трудах таких теоретиков как О.В. Мосягина, Л.А. Нудненко, Н.Ю. Хаманева, Д.Е. Потяркин, В.Г. Румянцева, Г.А. Туранов, А.А. Уваров и других. И все же не смотря на глубокую теоретическую базу в этой сфере деятельности, в практике работы с обращениями существует много проблем, что обуславливает актуальность данного исследования.

Объект исследования – государственный орган исполнительной власти Правительство Челябинской области.

Предмет исследования – организация работы с обращениями граждан в Челябинской области.

Целью дипломной работы является анализ организации работы с обращениями граждан в Правительстве Челябинской области и

разработка проекта рекомендаций по совершенствованию данного вида деятельности .

Поставленная цель может быть решена через последовательное решение следующих задач, а именно необходимо:

1. Изучить теоретические основы обращений граждан в органы государственной власти и местного самоуправления ;

2. Проанализировать работу с обращениями граждан в Правительстве Челябинской области;

3. Выявить проблемы в деятельности управления по работе с обращениями граждан Правительства Челябинской области;

Методами выпускной квалификационной работы явились: теоретический анализ учебно-методической литературы по проблеме исследования, методы анализа и синтеза, сравнительный метод. В практической части использованы такие эмпирические методы как наблюдение, анализ документации Правительства Челябинской области, анкетирование.

Теория исследования базируется на научных трудах теоретиков государственного муниципального управления таких, как В.В. Яновский, Н.А. Игнатюк, В.Е. Чиркин, В.Б. Зотови других.

В работе были использованы нормативные источники: Конституция Российской Федерации 1993 г., федеральное российское законодательство, Устав Челябинской области, Закон о Правительстве Челябинской области, Инструкция по делопроизводству в Правительстве Челябинской области, иные правовые акты органов государственной власти, а также аналитические материалы по работе с обращениями граждан Правительства Челябинской области за 2017-2019 годы.

Структура выпускной квалификационной работы определена ее целью и задачами и состоит из введения, трех глав, заключения, библиографического списка и приложений.

# 1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ СОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В СУБЪЕКТЕ РФ

## 1.1 Сущность и основные характеристики организации работы с обращениями граждан в субъекте РФ

Обращения граждан – важное средство проявления общественно-политической активности, свидетельство отсутствия безразличия жителей к политической жизни государства.

Виды обращений по их содержанию:

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

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

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

4) жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц[3];

Обращения в зависимости от субъекта волеизъявления:



1) индивидуальные обращения граждан – это волеизъявление одного гражданина, направленное одному адресату вне зависимости от количества субъектов права, в отношении которых предполагается наступление юридически значимых последствий. Иными словами, индивидуальность или коллективность обращения зависит не от содержания, а от его формы, а именно от субъекта и волеизъявления;

2) коллективные обращения граждан; Коллективное обращение – это волеизъявление двух и более граждан по одному предмету, сформулированное в едином документе или на личном приеме группой граждан. Такое обращение может быть подписано как всеми заявителями, так и уполномоченным от их имени лицом.

3) обращения объединений граждан и юридических лиц.

Обращения в соответствии с объективной стороной волеизъявления:

1. Устные обращения: 1.1 озвученные в ходе личного приема граждан; 1.2 озвученные не на личном приеме; 1.3 поданные по телефону, в том числе по телефонам доверия и «горячих линий»; 1.4 озвученные в непечатных средствах массовой информации (по телевидению, по радио, в форме аудио- и видеороликов на сайтах СМИ в сети Интернет);

2. Письменные обращения: 2.1 по форме изготовления обращения (рукописные и машинописные); 2.2 по способу подачи обращения (поданные на личном приеме; поданные в подразделение, отвечающее за прием корреспонденции, например канцелярию, секретариат и т.п.; направленные посредством почтовой связи; направленные посредством электронной почты; направленные через электронные приемные на официальных сайтах в сети Интернет; направленные через официальные универсальные интернет-порталы, например Единый портал государственных и муниципальных услуг; переданные посредством факсимильной связи)[3].

Статья 33 Конституции РФ гарантирует гражданам России право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы и органы местного самоуправления[1].

Право обращаться в органы государственной власти закреплено в Конституции РФ статьей 33. Так же федеральным законом о работе с обращениями граждан устанавливается порядок ответа на обращения граждан.

Это обязанность органов государственной власти «дать ответ по существу обращений граждан в течение месяца» и административная ответственность, которая может быть установлена за нарушение сроков и порядка ответа на обращения граждан [52, с. 37].

Обращения граждан в органы исполнительной власти субъекта РФ позволяют населению участвовать в определении задач и направлений деятельности органов государственной власти, в выработке проектов и решений, в контроле за деятельностью органов и должностных лиц.

Все функции обращений граждан можно агрегировать в три основных группы (рисунк 1) [24, с. 113].

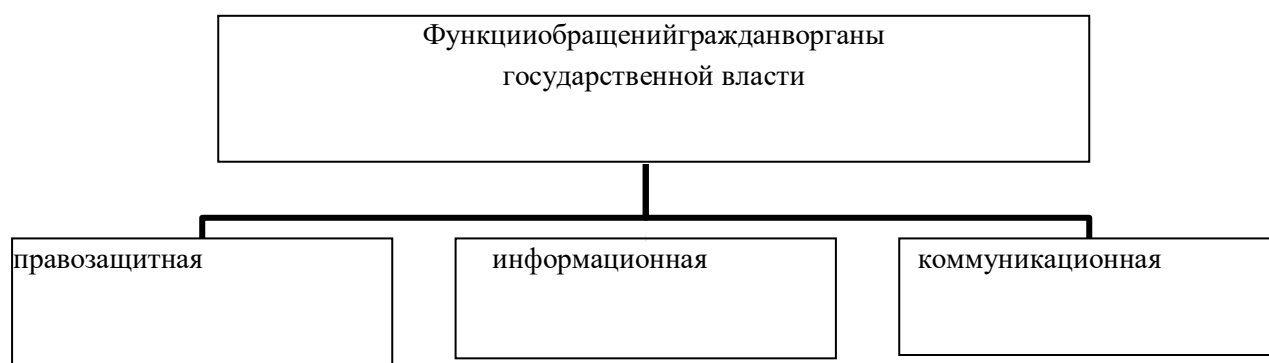


Рисунок 1 – Функции обращений граждан органы государственной власти

Функции, представленные на рисунке 1, заключаются в следующем:

– правозащитная функция, сущность которой заключается в том, что обращения как юридический институт являются одним из средств защиты прав граждан: они позволяют предупредить правонарушение, а если оно уже совершено, устранить его последствия и восстановить нарушенное право;

– информационная функция, ее сущность заключается в том что обращения это первоисточник информации о потребностях и проблемах населения для государства ;

– коммуникационная (партиципаторная) функция, которая заключается в

том, что обращения граждан могут быть средством коммуникации между государством и гражданами, служить своему роду каналом воздействия, с помощью которого граждане смогут, так или иначе, воздействовать на властные решения, участвовать в процессе их принятия [23, с. 42].

Изучая обращения граждан, внимательно и чутко относясь к поднимаемым в них вопросам, власть будет быстрее успевать за изменениями в современном необычайно динамичном, обществе, что поможет ей стать более эффективной. В силу всего этого институт обращений граждан в современной правовой действительности занимает одно из важнейших мест [24, с. 222].

При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов [27, с. 13].

В научной литературе учеными давались и даются различные определения права на обращение в органы публичной власти, при этом, на взгляд автора, предложенное В. Г. Румянцевой определение института обращений граждан в органы публичной власти можно считать комплексным. По моему мнению, под институтом обращений граждан в органы государственной и местной власти необходимо понимать самостоятельный комплексный правовой институт, регламентированный национальным и международным правовым законодательством, на основе которого закрепляется право человека и гражданина, их объединений непосредственно или через представителей обращаться в устной или письменной форме, индивидуально или коллективно в государственные органы и органы местного самоуправления в целях обеспечения реализации и защиты своих прав, свобод и законных интересов, прав, свобод и законных интересов других лиц участия в управлении делами государства [40, с. 2].

При этом можно согласиться с мнением Л. А. Нудненко и Н. Ю. Хаманева, что правовая природа обращений граждан Российской Федерации в органы государственной власти и органы местного самоуправления многогранна [38, с. 5].

Во-первых, существует право гражданина на обращение в органы государственной власти, органы местного самоуправления и к их должностным лицам. Оно имеет абсолютный, неограниченный и неотчуждаемый характер.

Во-вторых, каждое удовлетворенное обращение гражданина — это не просто защита его нарушенного права, законного интереса, но одновременно и исправление недостатков, пресечение нарушений, это реальный факт учета мнения конкретного гражданина, его участия в управлении делами региона, муниципального образования.

В-третьих, в силу того, что право гражданина на обращение отражает наиболее существенные отношения между гражданином и органами государственной власти и местного самоуправления, оно закреплено в Конституции РФ, т.е. является конституционным.

В-четвертых, обращения граждан в органы государственной власти и местного самоуправления — необходимый элемент обратной связи между гражданами и органами государственной власти и местного самоуправления. Обращения граждан являются важным источником информации о процессах в обществе, которая полезна для решения вопросов как государственной, так и общественной значимости [38, с. 5].

Институт обращений граждан в органы публичной власти многогранен, он является способом выражения общественного мнения и средством получения государственных и органами местного самоуправления информации от граждан о качестве и недостатках своей работы, а также способом защиты гражданами своих прав и законных интересов.

Рассматривая вопрос о классификации обращений граждан, стоит отметить, что строгой единой классификации обращений граждан на сегодняшний день не существует. В трудах различных исследователей обращения классифицируются по самым различным признакам.

Первая классификация — обращения классифицируются в зависимости от формы их подачи и по способу обращения

я. Обращение может быть подано устной, в письменной форме и в форме электронного документа. Устные обращения обычно используются в случаях, когда излагаемые факты очевидны, не требуют дополнительной проверки и по существу обращения должностным лицом может быть дан оперативный ответ, нередко также в устной форме.

В иных случаях более правильным является использование письменных обращений [13, с. 55].

Правильный подход к устному обращению обеспечивает максимальную быстроту и законность его 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 их рассмотрения, устраняет переписку и помогает более оперативно решить возникший вопрос. Устные обращения могут подразделяться на личные, поданные при личной встрече, и телефонные, поданные по телефону. Особой формой устных обращений можно признать обращения, поданные в ходе деловых встреч с высшими руководителями государства и граждан [38, с. 5].

Конечно, не всегда и не по всем вопросам целесообразно устное обращение, тогда граждане могут подать письменное обращение. Такие обращения обычно пересылаются по почте, телеграфу, пейджеру или лично, через секретариат и т.п. И письменные, и устные обращения обладают одинаковой силой.

Также, в настоящее время все большей популярностью пользуются обращения, поданные в электронном виде. Граждане, обладающие возможностью выхода в Internet, могут посылать свои предложения, жалобы и заявления непосредственно на сайты муниципальных образований [23, с. 50].

Рассмотрим наиболее распространенные формы обращений граждан в муниципальных органах исполнительной власти по существу, установленные ст. 4 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» [3].

Заявление – это официальное обращение по поводу реализации личных или законных интересов, не связанных с их нарушением. Заявление, как

правило, содержит просьбу об удовлетворении конкретных нужд и потребностей (например, об улучшении жилищных условий, назначении пенсий или других выплат, освобождении от налогов или предоставлении налоговых льгот). Выражая просьбу личного или общественного характера, заявление может сигнализировать о определенных недостатках деятельности государственных, муниципальных органов, предприятий, учреждений, общественных организаций. В отличие от предложения в нем не раскрываются пути и не предполагаются способы решения поставленных задач [21, с. 42].

Жалоба – это обращение в государственный, муниципальный или общественный орган или к их должностным лицам по поводу нарушения прав и охраняемых законом интересов конкретного лица.

Как правило, в жалобе содержатся не только информация о нарушении и субъективные права, просьба об их восстановлении, но и критика адрес государственных, муниципальных или общественных органов, предприятий, учреждений, организаций, должностных лиц и отдельных граждан, в результате необоснованных действий которых либо необоснованного отказа в совершении предусмотренных законом действий произошло, по мнению заявителя, нарушение его субъективных прав [27, с. 13].

Предложение – обращение гражданина, направленное на улучшение порядка организации деятельности государственных органов, органов местного самоуправления, предприятий, организаций и учреждений на территории муниципального образования, на решение вопросов местного значения (например, по улучшению благоустройства муниципального образования, по повышению качества работы пассажирского транспорта) [32, с. 88].

Кроме того, обращения граждан можно классифицировать следующим образом:

– по количеству обращающихся выделяют: индивидуальные и коллективные обращения [35, с. 90];

– по способу внесения обращения выделяют: непосредственные и опосредованные обращения, т.е. гражданин вправе внести обращение следующими способами:

а) лично (например, обращение к должностному лицу на личном приеме граждан);

б) через представителя, в качестве которого могут выступать депутаты, адвокаты, пр

окурор, органы опеки и попечительства или просто доверенные лица;

в) через средства массовой информации (например, открытое письмо в газете, прямой эфир);

г) через выступления на собраниях и конференциях граждан [23, с. 42].

– по характеру юридической природы выделяют: заявления, жалобы, просьбы, ходатайства, предложения и т.п.

Обобщив имеющиеся классификации, выделим наиболее распространенные в литературе классификации обращений граждан в органы исполнительной власти (рисунок 2).

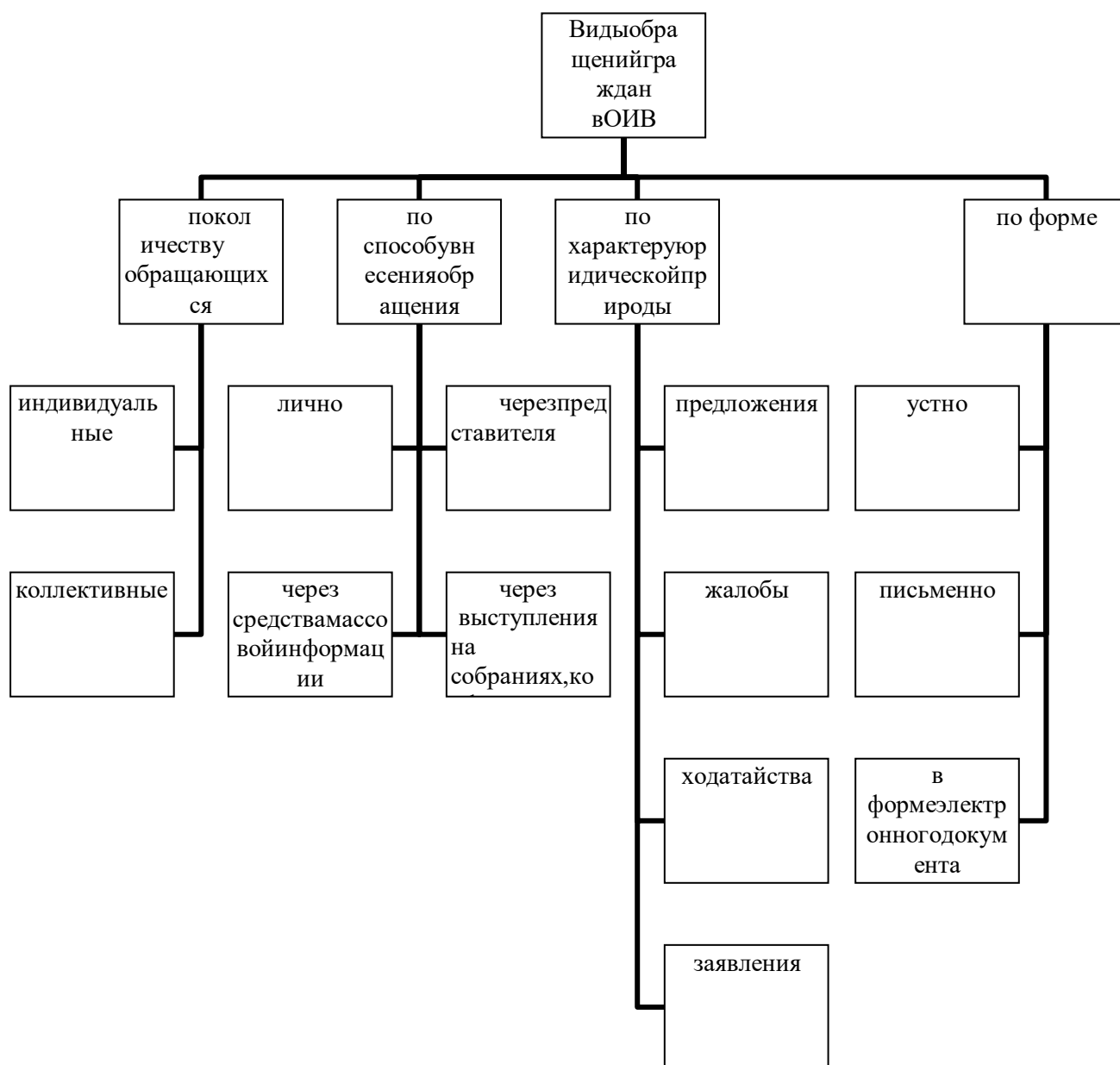


Рисунок 2 – Классификация обращений граждан в органы исполнительной власти  
Таковы выделенные в литературе и законодательстве формы обращений, направляе

ных граждан и органов государственной и муниципальной власти.

В дополнение к выше названным классификациям, отметим, что в целях исполнения поручения Президента РФ от 12 февраля 2011 года № Пр-375 «Об обеспечении единообразного учета, систематизации, обобщения и анализа обращений граждан, организаций и общественных объединений» 28 июня 2013 года утверждена Типовая общероссийская тематическая классификатор обращений граждан, организаций и общественных объединений [6].

По данному классификатору все вопросы, содержащиеся в обращениях, распределены по пяти тематическим разделам [6]:

1. «Государство, общество, политика»;
2. «Социальная сфера» (в том числе вопросы здравоохранения, культуры, образования, науки, социальной защиты населения, спорта);
3. «Экономика» (в том числе вопросы промышленности, связи, сельского хозяйства, строительства, торговли, транспорта);
4. «Оборона, безопасность, законность»;
5. «Жилищно-коммунальная сфера».

Итак, основываясь на проведенном анализе литературы и законодательства, следует дать следующее определение.

Под институтом обращений граждан органы власти необходимо понимать самостоятельный комплексный правовой институт, регламентированный национальным и международным правозащитным законодательством, на основе которого закрепляется право человека и гражданина, их объединений непосредственно или через представителей обращаться в устной или письменной форме, индивидуально или коллективно в органы местного самоуправления в целях обеспечения реализации и защиты своих прав, свобод и законных интересов, прав, свобод и законных интересов других лиц и участия в управлении делами муниципалитета.



## 1.2 Сравнительный анализ передовых практик организации работы с обращениями граждан в субъектах РФ и за рубежом

В России соответствии со ст. 4 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ» гражданами могут обращаться в органы государственной власти в форме предложения, заявления или жалобы [3].

Обращения граждан в органы государственной власти и местного самоуправления могут быть выражены, как в устной так и в письменной форме. В обращениях могут быть поставлены вопросы, касающиеся прав и законных интересов, как автора обращения, так и других граждан или интересов всего общества.

В каждом учреждении власти есть специальный отдел, занимающийся обращениями граждан. Работа с обращениями включает в себе ряд основных этапов: регистрация, рассмотрение, исполнение, контроль исполнения, направление ответа заявителю. Зачастую прохождение всех этапов занимает больше времени чем предусмотрено в порядке работы с обращениями граждан. Следствие этого это снижение эффективности работы с обращениями граждан в целом, а так же репутационные потери органа власти перед населением.

Контроль за своевременным разрешением рассматриваемых документов возлагается на должностных лиц, которые обязаны обеспечивать своевременное, правильное и полное рассмотрение обращений и исполнение решений, принятых по обращениям граждан [34, с.34].

Все обращения поступающие в органы власти проходят обязательную процедуру регистрации в автоматизированных системах документооборота, срок регистрации не должен превышать 3 дня. В этой же системе осуществляется учет обращений. Регистрационно-контрольные карточки и журнал учета письменных обращений оформляются в бумажном и электронном виде, ведутся и хранятся в соответствии с правилами делопроизводства [37, с.66].

Современной тенденцией органов государственной власти Российской Федерации является улучшение использования телекоммуникационных технологий в сфере работы с обращениями граждан .

В Москве и Московской области уже несколько лет успешно функционирует портал «Наш Город» который позволяет гражданам быстро и оперативно отправлять проблемные инфраструктурные места в городе с помощью средств фото видео фиксации и расположением. Преимуществом данной системы является то что гражданину не нужно оформлять обращение самостоятельно, за него это делают модераторы портала которые проходят нормативно правовую подготовку и оформляют обращение и отправляют его уже по месту назначения и в тот орган который должен решать эту проблему. Несомненно одни из главных преимуществ наряду с удобством является скорость, модераторы обязаны обрабатывать и направлять каждое обращение по месту назначения в течение 24 часов(в среднем время обработки 6 часов).После этого на портале дается ответ гражданину. За 8 лет система, показала себя отлично как возможность решать мелкие проблемы города, такие как незаконная реклама, проблемные места во дворах и территориях общественного пользования. За 8 лет 98% жалоб граждан разрешились положительно. Данный портал — это прекрасная возможность «держать руку на пульсе» городской жизни, быстро и оперативно устранять неполадки и делать город лучше.

Так же город Москва отличился от других использованием и созданием системы «Активный гражданин» по способу взаимодействия аналогична системе «Наш Город». Отличается от нее спецификацией. В «Активном гражданине» акцент сделан на учет мнения населения в развитии города в том числе инфраструктурном.

Реализовано все в виде мобильных приложений на распространенные ОС. Приложение дает возможность гражданам участвовать в голосованиях по тем или иным вопросам развития при том это абсолютно не занимает времени, но дает властям качественную обратную связь и возможность сформировать мнение населения,

В Республике Татарстан с апреля 2012 года запущена и успешно функционирует система рассмотрения публикаций граждан касательно вопросов благоустройства «Народный контроль». Официальный запуск состоялся в середине апреля 2012 года, 01.06.2012 подписан Указ Президента Республики Татарстан № УП-408 «О государственной информационной системе «Народный контроль». Работа в ГИС РТ «Народный контроль» регламентируется данным Указом и Постановлением Кабинета Министров Республики Татарстан от 10.08.2012 № 676.

Основная цель ГИС РТ «Народный контроль» – придание огласки проблемам населения на абсолютно открытом ресурсе, так же данная система является в то же время механизмом оценки действий органов власти .

Существует 61 категория проблем, по каждой из которых жители обращаются с предоставлением геолокации и видеоматериалов.

Существует и система обратной связи, иными словами каждый пользователь может оценить работу по решению своей проблемы со стороны органов власти . Сопоставление положительных и отрицательных оценок, и отслеживание динамик позволяет оценивать работу отдельных министерств и ведомств.

Также каждый зарегистрированный пользователь может поддержать уведомление, поданное другим пользователем.

С 5 августа 2013 года контроль за своевременным и качественным рассмотрением уведомлений возложен на Аппарат Уполномоченного по правам человека в Республике Татарстан.

По состоянию середине 2020 года опубликовано более 285 тысяч уведомлений, 86,6% уведомлений присвоен статус «Заявка решена», 6,2% – «Запланировано», 6,3% – «Мотивированный отказ» и «В работе» – 0,9%.

В Тюменской области активно используются возможности информационно-коммуникационных сетей для общения органами государственной и муниципальной власти. Благодаря эффективной реализации комплекса мероприятий, направленных на повышение доступности получения государственных муниципальных услуг в электронной форме, в Тюменской области доля граждан, использующих механизм

получения государственных муниципальных услуг в электронной форме, достигла в 2017 году 70% и к концу 2019 года доля обращений в форме электронного документа увеличивается. Межведомственное электронное взаимодействие в рамках оказания услуг охватывает почти 500 участников, это не только муниципальные структуры, но и ресурсоснабжающие организации, вузы, медицинские учреждения, представители государственного бизнеса. Запросов, доля межведомственного взаимодействия в электронном виде по итогам года составила более 97%. При этом, уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления муниципальных услуг в электронной форме по итогам проведенного социологического опроса достиг 96% [27, с. 59].

В Санкт-Петербурге основными задачами, решаемыми в процессе развития информационной и телекоммуникационной инфраструктуры, стали: обеспечение прозрачности деятельности органов власти и доступа населения к телекоммуникационной инфраструктуре и информационным ресурсам, повышение доступности и качества предоставления услуг горожанам. Опыт Санкт-Петербурга весьма успешен. В городе активно функционируют 37 стационарных и 4 передвижных многофункциональных центров, которые оказывают гражданам государственные и муниципальные услуги в одном месте. С помощью таких центров горожане могут получить свыше 260 государственных услуг.

Работы по обращениям граждан в Санкт-Петербурге уделяется должное внимание. На официальном портале Администрации города имеется окно электронной приемной, в котором для удобства пользователей сервисы поделены на три раздела – «Электронная приемная Администрации Санкт-Петербурга», «Интернет-приемная исполнительных органов государственной власти (ИОГВ)», «Портал Наш Санкт-Петербург». В зависимости от характера обращения граждане выбирают необходимые сервисы и оформляют в электронном виде свои обращения или сообщения. Реализация проектов по информатизации деятельности органов государственной и муниципальной власти Санкт-Петербурга дала хорошие результаты, поэтому опыт города используется в ряде регионов Российской

Федерации [44,с.42].

В качестве примера реформирования механизма обращения граждан в органы государственной и муниципальной власти показателен опыт Республики Беларусь. В государстве осуществлена попытка системного реформирования данных аспектов управления и принят целый ряд нормативных документов, регулирующих общественные отношения, связанные с принятием и рассмотрением обращений. В отношении сроков рассмотрения обращений там успешно продолжают традиции советского наследия. Согласно п. 3 ст. 17 Закона Республики Беларусь от 18.07.2011 № 300-3 «Об обращениях граждан и юридических лиц» письменные обращения должны быть рассмотрены не позднее 15 дней, а обращения, требующие дополнительного изучения и проверки, – не позднее одного месяца, если иной срок не установлен законодательными актами. При этом ч. 1 ст. 17 указанного закона четко закрепляет положение о том, что течение сроков, определяемых днями, начинается со дня, следующего за днем регистрации обращения, и исчисляется в календарных днях [38,с.5].

Зарубежом сложилась такая практика, согласно которой работа с обращениями граждан является всего лишь одной из административных процедур, институт которых, очень хорошо развит. На высоком уровне находится институт адвокатуры, который, в случае необходимости всегда «спешит на помощь» гражданам, которые не удовлетворены деятельностью государственного органа или должностного лица. Можно сказать, что работа с обращениями граждан в нашем понимании, например в США, имеет место лишь в том случае, когда в рассмотрении дела участвуют, как минимум три стороны: гражданин, который обратился с заявлением, представитель государственного органа и адвокат, защищающий интересы гражданина.

Законодательством многих иностранных государств давно впиталось в себя и институт административных процедур. Многие государства имеют свои традиции, которые регламентируют административные процедуры. Во многих странах в виде законов закреплены строгие формализованные правила совершения управленческих действий должностными лицами, государственными органами и учреждениями [26,с.59].

В Швейцарии на уровне федерации и кантонов есть законы об административных пр

оцедурах 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 судами [35, с. 169].

В зарубежной практике принято выделять следующий примерный перечень административных процедур [35, с. 169]:

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 выводов.

Зарубежные страны наделяют понятие «обращения граждан» статусом административной процедуры.

Для разрешения спорных вопросов, которые предполагают смешанную компетенцию, существует институт омбудсмена. Управляющий по защите прав человека должен быть опытным профессионалом в области права. Его основная обязанность –

рассмотрение наиболее важных, коллективных и массовых обращений. Массовое обращение – это обращение, например, более 100 граждан, либо повторное коллективное обращение по одному и тому же вопросу.

Для того, чтобы исключить возможность огромного количества так называемых «отписок», письменные ответы гр

ажданам заменяют вызовами в назначенное время в муниципальный орган власти. 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» [35, с. 169].

Таким образом, Россия во многом следует перенимать опыт зарубежных стран с целью достижения более высокой удовлетворенности населения уровнем работы с обращениями граждан в муниципальных органах исполнительной власти. Видится, что в целях оптимизации рассмотрения обращений граждан в муниципальных органах исполнительной власти, используя зарубежный опыт, необходимо закрепить срок рассмотрения обращений 15 рабочих дней на федеральном уровне, обязательным уточнением возможности незамедлительного рассмотрения обращений в отдельных случаях, вызванных обстоятельствами, наносящими вред здоровью и благополучию граждан.

### 1.3 Методика анализа организации работы с обращениями граждан в субъекте РФ

Методики анализа и оценки организации работы с обращениями граждан в органах исполнительной власти разрабатывались разными авторами. Рассмотрим некоторые из предлагаемых методик.

По мнению А.В. Ермолаевой и М. Маленькой, для определения социальной эффективности работы с обращениями граждан можно рассматривать [21; 28]:

- построение единой защищенной сети для работы с обращениями граждан исполнительных органов государственной власти и органов местного самоуправления муниципальных образований;
- организация обмена данными по обращениям граждан в электронном

виде между исполнительными органами государственной власти, органами местного самоуправления муниципальных образований [21];

- организация автоматизированного доступа граждан для получения информации и рассмотрения их ходов исполнения документов, через систему обратной связи сайта муниципальных органов;

- создание специального портала в сети Интернет «Обращения граждан: опыт работы»;

- создание электронной картотеки архивных материалов;

- создание информационно-поисковой системы «Прием граждан»;

- организация проведения выездных личных приемов граждан [28].

Одна из наиболее полных методик оценки результативности организации работы с обращениями граждан в муниципальных органах исполнительной власти была предложена М.В. Сытинской и В.И. Шкатуллой [43].

По их мнению оценка организации работы с обращениями граждан в органах государственной власти может проводиться по следующим показателям:

- отсутствие нарушений сроков рассмотрения обращений;

- отсутствие необоснованных переносов сроков рассмотрения обращений;

- своевременное предоставление документов в отдел по работе с обращениями граждан;

- отсутствие актов прокурорского реагирования о нарушении порядка рассмотрения обращений граждан;

- проведение личных приемов граждан;

- проведение выездных приемов граждан в муниципальном образовании;

- наличие на официальном сайте муниципального органа исполнительной власти «электронной приемной»;

- наличие «горячих линий» по социально значимым вопросам;

- размещение на официальном сайте информации о работе с обращениями граждан [43].

В качестве исходных данных для проведения оценки по показателям используются официальные сведения, представленные в отчетах, справках и результатах мониторинга официального сайта.



Оценка показателей проводится следующим образом:

– в случае выполнения показателя –

«присваивается 1 балл («1»), за исключением показателя «Проведение выездных приемов граждан», который оценивается в 2 балла («2»);

– в случае невыполнения показателя –

балл не присваивается («0»). Итоговый результат определяет суммарное количество присвоенных баллов.

В целях обеспечения объективной оценки результативности деятельности органов исполнительной власти за полугодие, 9 месяцев и год оценка показателей проводится нарастающим итогом:

– за выполнение показателя в следующем периоде добавляются баллы, за невыполнение – не добавляется.

Полученное значение умножается на коэффициент, соответствующий временному периоду (коэффициент полугодия – 1/2, коэффициент 9 месяцев – 1/3, коэффициент года – 1/4). Данные коэффициенты используются для каждого показателя.

Итоговый результат определяется суммарным количеством присвоенных баллов по всем показателям с использованием правил математического округления чисел (до целого числа).

Максимально возможный результат работы органа власти по работе с обращениями граждан составляет 10 баллов.

Оценка по показателю «Проведение выездных приемов граждан» осуществляется с учетом количества проведенных в отчетном периоде выездных приемов каждым должностным лицом. При проведении оценки используются данные, содержащиеся в отчетах по итогам проведения выездных приемов. Оценочная шкала по данному показателю выглядит следующим образом: один выездной прием в квартал – 1 балл «1»; два приема в квартал – 1,5 балла «1,5»; три приема в квартал – 2 балла «2».

Максимальное количество баллов по данному показателю 2 балла «2».

Оценочная шкала в указанном случае выглядит следующим образом: в

квартал максимум присваивается 2 балла «2», не проведен выездной прием – баллы не присваиваются «0»[43].

Видится, что на основе анализа мнений, имеющих ся в литературе, для определения социальной эффективности работы органа исполнительной власти с обращениями граждан, можно рассматривать следующие основные показатели:

– уровень удовлетворенности граждан, обратившихся в муниципальный орган власти с обращением (высокий – более 90%; средний – 70-90%; низкий – менее 70%). В случае достижения высокого уровня удовлетворенности присваивается 2 балла, среднего – 1 балл, низкого – 0 баллов.

– соблюдение установленного срока рассмотрения обращений;

– отсутствие жалоб, поступающих от населения в муниципальный орган власти по поводу работы с обращениями граждан;

– размещение на официальном сайте муниципального органа власти информации о работе с обращениями граждан;

– проведение личных приемов граждан, проведение выездных приемов граждан;

– наличие на официальном сайте органа государственной власти «электронной приемной» в целях предоставления возможности подачи обращения в электронном виде.

В случае выполнения показателя по п.п. 2-7 – присваивается 1 балл («1»), в случае невыполнения показателя – балл не присваивается («0»).

Наглядно сущность предлагаемой методики по определению социальной эффективности работы муниципального органа власти с обращениями граждан представлена в таблице 1.

Таблица 1 –

Сущность методики по определению социальной эффективности работы муниципального органа исполнительной власти с обращениями граждан

№п/п	Показатель социальной эффективности работы органа исполнительной власти обращениями граждан	Оценка социальной эффективности работы органа власти обращениями граждан
1	Уровень удовлетворенности граждан, обратившихся в орган исполнительной власти с обращением	высокий – более 90% – 2 балла («2»); средний – 70-90% – 1 балл («1»); низкий – менее 70% – балл не присваивается («0»).

#### Окончание таблицы 1

№п/п	Показатель социальной эффективности работы органа исполнительной власти обращениями граждан	Оценка социальной эффективности работы органа власти обращениями граждан
2	Соблюдение установленного срока рассмотрения обращений	в случае выполнения показателя по п.п. 2-7 – «присваивается 1 балл («1»)» в случае невыполнения показателя – балл не присваивается («0»)
3	Отсутствие жалоб, поступающих от населения в муниципальный орган исполнительной власти по поводу работы обращениями граждан	
4	Размещение на официальном сайте государственного органа исполнительной власти информации о работе обращениями граждан	
5	Проведение личных приемов граждан	
6	Проведение выездных приемов граждан	
7	наличие на официальном сайте государственного органа исполнительной власти «электронной приемной» в целях предоставления возможности подачи обращения в электронном виде	
Итого	Максимальная оценка 8 баллов. 8-6 баллов – высокий уровень социальной эффективности; 5-3 балла – средний уровень социальной эффективности; 2-0 – низкий уровень социальной эффективности.	

Таким образом, максимальная оценка социальной эффективности работы государственной органа власти обращениями граждан составит 8 баллов. В случае достижения от 8 до 6

следует говорить о высокой социальной эффективности работы органа государственной власти с обращениями граждан. При более низких показателях 5-3 балла – среднем уровне социальной эффективности; при достижении показателя от 0 до 2 баллов – следует говорить о низкой социальной эффективности работы органа государственной власти с обращениями граждан.

Также видится необходимым перед проведением оценки социальной эффективности работы государственного органа исполнительной власти с обращениями граждан предварительное проведение анализа структуры обращений граждан в муниципальные органы исполнительной власти по сферам жизнедеятельности (здравоохранения, жилищно-коммунального хозяйства, образования и т.п.) в целях выявления приоритетности вопросов, поставленных в обращениях. Необходимо изучение динамики обращений граждан, поставленных на контроль, и повторных обращений.

Так же для выявления тенденций проблем в работе с обращениями граждан необходим количественный анализ поступивших в обращений. Он представляет собой анализ количественной и долевой составляющих определенного вида обращений. Для выявления тенденция используются такие экономические методы как вертикальный и горизонтальный анализы. Вертикальный позволяет отслеживать доленое соотношение по подгруппам обращений в зависимости от основания классификации. Горизонтальный служит средством определения количественных и относительных изменений во времени. Слияние этих двух видов, то есть анализ изменения доленых соотношений за рассматриваемый период, предоставляет возможность выявить тенденции и сдвиги акцентов к примеру проблематики обращения граждан.

Итак, в данном параграфе рассмотрена методика оценки организации работы с обращениями граждан в органах государственной власти субъекта РФ и выделены ее основные показатели. На основе анализа методик оценки результативности организации работы с обращениями граждан в органах исполнительной власти субъектов, имеющих в литературе, разработана авторская методика оценки результативности организации работы с обращениями граждан

в муниципальных органах власти, которая будет применена на примере деятельности отдела по работе с обращениями граждан при Правительстве Челябинской области .

## 2 АНАЛИЗ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В СУБЪЕКТЕ РФ (НА ПРИМЕРЕ ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ)

### 2.1 Анализ и оценка документационного, методического и информационно-технологического обеспечения работы с обращениями граждан в Челябинской области

В соответствии с Уставом Челябинской области , Правительство Челябинской области является высшим исполнительным органом государственной власти субъекта РФ, наделенным полномочиями по решению вопросов регионального значения и полномочиями для осуществления отдельных государственных полномочий, переданных Челябинской области от федерации, утверждённые конституцией или федеральными законами.

Правительство является постоянно действующим коллегиальным органом, возглавляющим единую систему государственных органов исполнительной власти области и обеспечивающим их согласованную деятельность в интересах

населения области.

Правительство области обладает правами юридического лица, имеет гербовую печать, другие печати, штампы и бланки установленного образца.

Правительство области осуществляет свою деятельность на основе Конституции Российской Федерации, федеральных конституционных законов, федеральных законов, указов Президента Российской Федерации, постановлений Правительства Российской Федерации, Устава (Основного Закона) Челябинской области, закона Челябинской области "О Правительстве Челябинской области", законов области, нормативных правовых актов Губернатора Челябинской области.

Деятельность Правительства области осуществляется в соответствии с принципами, установленными Федеральным законом «Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации».

Правительство области в пределах своих полномочий организует исполнение Конституции Российской Федерации, федеральных конституционных законов, федеральных законов, указов Президента Российской Федерации, постановлений Правительства Российской Федерации, Устава (Основного Закона) Челябинской области, закона Челябинской области "О Правительстве Челябинской области", законов области, нормативных правовых актов Губернатора Челябинской области, осуществляет систематический контроль за их исполнением органами исполнительной власти области, принимает меры по устранению нарушений законодательства Российской Федерации и области.

Полномочия Правительства Челябинской области регламентируются Уставом (Основным Законом) Челябинской области и законом Челябинской области "О Правительстве Челябинской области".

Правительство области формирует и возглавляет Губернатор области. Губернатор области является председателем Правительства области. В состав Правительства области входят члены Правительства области: Губернатор области (председатель Правительства области), заместители Губернатора области, заместитель Губернатора области – руководитель Аппарата Губернатора и

Правительства области, заместитель Губернатора области – министр, министры области.

Губернатор осуществляет полномочия, возложенные на него в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами, федеральными законами, нормативными правовыми актами Президента Российской Федерации и Правительства Российской Федерации, Уставом (Основным Законом) области и иными законами области.

Губернатор представляет область во взаимоотношениях с Президентом Российской Федерации, Правительством Российской Федерации, субъектами Российской Федерации, органами государственной власти, органами местного самоуправления в Российской Федерации и при осуществлении внешнеэкономических связей, при этом он вправе подписывать договоры и соглашения от имени области. Губернатор области формирует высший исполнительный орган власти области – Правительство области, назначает на должность первых заместителей и заместителей Губернатора области.

Губернатор награждает наградами области, присваивает почетные звания области. Губернатор области в период исполнения своих полномочий не может быть депутатом Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, членом Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, судьей, замещать иные государственные должности Российской Федерации, должности федеральной государственной службы, иные государственные должности Челябинской области или должности государственной гражданской службы Челябинской области, а также муниципальные должности и должности муниципальной службы, не может заниматься другой оплачиваемой деятельностью, кроме преподавательской, научной и иной творческой деятельности, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации.

Всего у Губернатора области 8 заместителей из них 2 первых заместителя Губернатора, и 6 заместителей Губернатора, полномочия и отрасли контроля, которых распределяются согласно постановлению Губернатора Челябинской области №292 от 30.12.2014 «О распределении обязанностей между

заместителями Губернатора Челябинской области». Текущая организационная схема была утверждена еще П.И. Суминым в начале 00-ых годов, и действует по настоящее время с небольшими ведомственными корректировками(Приложение А).

Подразделениями Правительства области являются Министерства и департаменты все они выполняют свои функции в четко определенной сфере согласно Нормативно правовым актам ,регулирующих их деятельность в рамках установленного федерального законодательства.

Правовое,организационное,информационное,материально-техническоеииноеобеспечениедеятельностиПравительства области осуществляютструктурныеподразделенияаппаратаГубернатора Челябинской области и Правительства Челябинской области (управления,отделы) в соответствии с положениями об этих подразделениях,

Управление по работе с обращениями граждан является структурнымподразделениемаппарата Губернатора Челябинской области и Правительства Челябинской области,образованным в соответствии с утвержденной структурой Правительства Челябинской области в соответствиии с утвержденной структурой правительства Челябинской области [9].

ВсвоейдеятельностиотделруководствуетсяКонституциейРоссийскойФедерации,законамиРоссийскойФедерации,постановлениямиПравительстваРоссийскойФедерации,УставомЧелябинской области,иПостановлением Губернатора Челябинской области «Об утверждении положения штатной численности Управления по работе с обращениями граждан Правительства Челябинской области .

ПоложениеоботделеутверждаетсяГубернатором области

Отдел возглавляет начальник, Назначаемый и освобождаемый от должности Губернатором Челябинской области.

Специалистыотделаназначаютсяиосвобождаютсяотдолжностираспоряжениемз аместителемГубернатора области,руководителяаппарата Губернатора и Правительства области,в своей работе руководствуются должностными инструкциями.



Контроль за деятельностью отдела осуществляет заместитель Губернатора Челябинской области, Руководитель аппарата правительства Челябинской области:

Основными задачами Управления являются:

1) обеспечение рассмотрения письменных и устных обращений граждан, организаций и общественных объединений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее именуются – граждане), в том числе обращений, поступивших по информационным системам общего пользования, в соответствии с действующим законодательством;

2) организация личного приема граждан Губернатором Челябинской области и его заместителями;

3) информационно-статистическое, аналитическое и методическое обеспечение деятельности Губернатора Челябинской области, Правительства Челябинской области по рассмотрению обращений граждан.

4) организация работы общественных приемных Губернатора Челябинской области.

5) организация работы "Телефона доверия ("горячей линии")" о фактах коррупции в органах исполнительной власти Челябинской области и органах местного самоуправления муниципальных образований Челябинской области;

6) организация работы сетевого справочного телефонного узла (далее именуется – ССТУ);

7) организационное обеспечение личных приемов граждан, проводимых по поручению Президента Российской Федерации должностными лицами Администрации Президента Российской Федерации в режиме видео-конференц-связи.

В соответствии с основными задачами управление осуществляет следующие функции:

1) обеспечивает прием, регистрацию и централизованный учет письменных и устных обращений, запросов граждан (пользователей информации), в том числе поступивших по различным каналам связи;

2) обеспечивает прием и регистрацию сообщений, поступающих на «Телефон доверия (горячую линию)» о фактах коррупции в органах исполнительной власти Челябинской области и органах местного самоуправления муниципальных образований Челябинской области;

4) обеспечивает своевременное рассмотрение обращений граждан Губернатором Челябинской области и его заместителями, а также их направление для рассмотрения в органы исполнительной власти Челябинской области, органы местного самоуправления муниципальных образований Челябинской области, иные государственные органы;

5) осуществляет контроль за сроками рассмотрения обращений по поручениям Губернатора Челябинской области, его заместителей;

6) уведомляет граждан о ходе рассмотрения обращений;

7) извещает граждан о результатах рассмотрения в Управлении их обращений;

8) отвечает на тематические обращения граждан, не требующие детальной обработки отраслевыми органами исполнительной власти Челябинской области;

9) осуществляет анализ и обобщение вопросов, которые ставят граждане в письмах и на личном приеме;

10) осуществляет оперативное и периодическое информирование Губернатора Челябинской области, его заместителей о количестве и характере обращений граждан;

11) организует прием граждан специалистами Управления, а также их консультирование по телефону ССТУ в пределах своей компетенции;

12) организует личный прием граждан Губернатором Челябинской области и его заместителями;

13) информирует население о графике личного приема граждан Губернатором Челябинской области и его заместителями;

14) осуществляет информационное сопровождение рубрики Интернет-приемная официальных сайтов Губернатора Челябинской области и Правительства Челябинской области в пределах компетенции Управления;

15) оказывает в пределах своей компетенции методическую помощь специалистам органов исполнительной власти Челябинской области, органов местного самоуправления муниципальных образований Челябинской области, а также общественным приемным Губернатора Челябинской области;

16) осуществляет сбор, обобщение и анализ информации о результатах рассмотрения обращений граждан и принятых по ним мерах органами исполнительной власти Челябинской области, органами местного самоуправления муниципальных образований Челябинской области, а также общественными приемными Губернатора Челябинской области;

17) анализирует организацию работы с обращениями граждан в органах исполнительной власти Челябинской области, органах местного самоуправления муниципальных образований Челябинской области, общественных приемных Губернатора Челябинской области, вносит предложения и рекомендации по улучшению работы с обращениями граждан;

18) участвует в разработке предусмотренных законодательством Российской Федерации нормативных правовых актов Челябинской области по вопросам работы с обращениями граждан;

19) предоставляет материалы о работе с обращениями граждан средствам массовой информации;

20) изучает опыт работы с обращениями граждан в федеральных и региональных органах исполнительной власти;

21) готовит проекты постановлений и распоряжений Губернатора Челябинской области, Правительства Челябинской области, ведет служебную переписку по вопросам, входящим в компетенцию Управления.

22) обеспечивает организацию личных приемов граждан, проводимых по поручению Президента Российской Федерации должностными лицами Администрации Президента Российской Федерации в режиме видео-конференц-связи.

Организационная структура управления по работе с обращениями граждан и Правительства Челябинской области представлена на рисунке 3.



Рисунок 3 – Организационная структура управления по работе с обращениями граждан Правительства Челябинской области

Как видно из рисунка 3 у отдела линейно-функциональная структура управления.

Функционально отдел разделен на три отдела: Отдел организации личного приема, Отдел по работе с письменными обращениями, Отдел информационно-аналитической и методической работы.

Специалисты отдела организации личного приема, выполняют функции касательно личного приема обращений граждан Губернатором Челябинской области или его заместителями.

Специалисты отдела

по работе с письменными обращениями граждан осуществляют регистрацию, контроль исполнения обращений, формирование дел, подготовку материалов для формирования отчетов и др.

Специалисты отдела информационно-аналитической и методической работы осуществляют аналитику и предоставление ежеквартальных отчетов по работе с обращениями граждан согласно Указу Президента РФ от 17.04.2017 № 171.

Для отдела эта структура оптимальна.

Преимущества линейных организационных структур: четкая система взаимных связей, быстрая реакция и ответ на прямые приказания, согласованность действий исполнителей, оперативность в принятии решений, ясно выраженная личная ответственность руководителя за принятые решения.

Кадровый состав отдела характеризуется следующим.

В отделе по работе с обращениями граждан и организаций правительства

Челябинской области состав персонала составляет 20 человек, включая начальника отдела. Два человека из отдела занимают должности не относимые к должностям государственной гражданской службы

Обращения граждан рассматриваются в Администрации города Челябинска в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации», Регламентом Администрации города, Инструкцией по делопроизводству в Администрации города Челябинска [11].

Все письменные обращения, поступающие в Правительство Челябинской области, передаются в Управление по работе с обращениями граждан и организаций Управления делами, где обрабатываются в установленном порядке и регистрируются в электронной базе данных в течение 3 дней с момента поступления в Правительство области.

Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Правительства области, направляются в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение оставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

Письменные обращения, содержащие информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляются в течение 5 дней со дня регистрации в Управление Федеральной миграционной службы России по Челябинской области и Правительство Челябинской области с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, если текст письменного обращения не поддается прочтению.

При регистрации на каждое обращение в электронной базе данных формируется электронная регистрационная карточка установленной формы, в которой указываются регистрационный номер, присваиваемый обращению при поступлении, краткие сведения об обращении и движении обращений с момента поступления орган

исполнительно властидозавершенияисполненияинаправлениявдело.

Обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации. Письменные обращения, содержащие информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматриваются в течение 20 дней со дня их регистрации. Срок рассмотрения обращения может быть продлен, если затронутые в нем вопросы требуют специального изучения и дополнительных проверок, но не более чем на 30 дней с одновременным информированием заявителя [11].

Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

Ответственность за своевременное и правильное разрешение вопросов, поставленных в обращениях, несут руководители структурных подразделений аппарата, органов Правительства области в соответствии с поручениями Губернатора и заместителей Губернатора.

Обращения граждан считаются исполненными, если все поставленные в них вопросы рассмотрены, разрешены, либо даны подробные разъяснения.

Документы по приему и рассмотрению обращений и заявлений граждан формируются в дела и хранятся в отделе по работе с обращениями граждан и организаций в соответствии с номенклатурой дел [11].

Отдел обращений регулярно оказывает практическую и методическую помощь всем организаторам работы с обращениями граждан, проводит семинары, обучение, индивидуальные консультации и т.д. Совокупность поступивших в муниципальную службу сотрудников в обязательном порядке проводится обучение работе с письменными обращениями (в том числе в системе электронного документооборота), порядку организации личного приема граждан. Ежегодно в программу краткосрочного повышения квалификации по направлению «Государственное муниципальное управление» включается раздел, посвященный работе с обращениями граждан.

## В Правительстве

внедрена практика проведения общегородских совещаний по вопросам работы с обращениями граждан (в III квартале) по итогам полугодия, года, на которых подводятся итоги, обобщается положительный опыт, анализируются недостатки.

Учет и анализ поступающих обращений производится в системе электронного документооборота (далее – СЭД) «Гольфстрим». В настоящее время в рамках СЭД внедрен программный комплекс «Обращения граждан», предназначенный для автоматизации деятельности всех подразделений Правительства области. Реализация СЭД способствует повышению оперативности работы, а также автоматизирует учет и контроль прохождения обращений, позволяет эффективно осуществлять контроль исполнительской дисциплины в работе с обращениями граждан. В настоящее время к СЭД подключены все структурные подразделения аппарата, отраслевые органы Правительства области.

Работа по организации приема граждан по личным вопросам в Правительстве Челябинской области основывается на принципах обеспечения максимальной доступности к руководителем, разрешения устных обращений с положительными результатами. Прием граждан по личным вопросам ведется по графику, утвержденному Губернатором или его заместителями. График ежеквартально публикуется в средствах массовой информации и размещается на официальном сайте Администрации города в сети Интернет.

Следует отметить, что работа с обращениями в Правительстве области направлена на всестороннюю реализацию прав граждан. Ежегодно около 10% обращений рассматривается коллегиально, все доводы заявителей принимаются во внимание, количество отказов по обращениям составляет 0,2–0,3%.

В целях улучшения информированности и просвещения населения по вопросам реализации права на обращение в октябре 2013 года создан раздел «Обращения граждан» на официальном сайте Правительства Челябинской области. В этом разделе можно ознакомиться с нормативной правовой базой работы

с обращениями граждан и организаций; ознакомиться с требованиями, которые предъявляются существующим законодательством к письменному обращению гражданина в государственные органы, органы местного самоуправления; получить информацию о порядке и сроках рассмотрения обращений; ознакомиться с различными способами направления обращений в Правительство Челябинской области; получить информацию о графике приема по личным вопросам, ознакомиться с информацией об итогах работы с обращениями граждан.

Одно из последних нововведений в системе это услуга СМС-оповещений.

Если при обращении в Интернет-приемную гражданин указывает номер мобильного телефона и дает согласие на получение СМС со статусом обращения, то ему дважды направляются СМС: 1 – при регистрации с сообщением входящего номера и 2 – при размещении ответа.

Данная услуга предоставляет гражданам дополнительную возможность быстрого уведомления о ходе рассмотрения обращения.

Таким образом, по форме обращения, поступившие в Правительство Челябинской области можно классифицировать как письменные, устные, поступившие в электронном виде.

Итак, Управление по работе с обращениями граждан является структурным Аппаратом Губернатора Челябинской области и Правительства Челябинской области. Его основная задача – обеспечение своевременного и качественного рассмотрения письменных и устных обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц.

В своей деятельности отдел руководствуется Конституцией Российской Федерации и, законами Российской Федерации, постановлениями Правительства Российской Федерации, Уставом Челябинской области, Уставом Правительства Челябинской области

, а также Положением об отделе, Инструкцией по делопроизводству в Правительстве Челябинской области

## 2.2 Анализ показателей работы с обращениями граждан в Челябинской области



Прежде всего, проведем количественный анализ поступивших обращений. Динамика количества обращений представлена и темпов прироста по органам поступления обращений представлена в таблице 2 .

Таблица 2–Динамика количества обращений и темпов прироста по органам поступления обращений

Наименование органа	Количество обращений			Темп прироста (в процентах к предыдущему году)	
	2019 год	2018 год	2017 год	2019/2018	2018/2017
Правительство Челябинской области	38702	25062	25274	+ 54,4	– 0,8
Органы исполнительной власти Челябинской области	86127	73879	68746	+ 14,2	+6,9
Органы местного самоуправления Челябинской области	117681	103590	108808	+11,9	– 4,7
Общественные приемные Губернатора Челябинской области	4690	4782	4540	– 1,9	+ 5
Всего	247200	207313	207368	+ 16	– 0,026

Как видно из таблицы в течение анализируемого периода выросло количество обращений, в том числе обращений непосредственно в правительство области .

В 2018 году наблюдается рост обращений граждан в общественные приемные Губернатора области

В 2018 году по сравнению с 2017 годом наблюдается рост обращений в органы исполнительной власти Челябинской области и одновременное снижение обращений в органы МСУ что может наталкивать на мысль о том что органы МСУ не пользуются доверием населения и проблемы предпочтительней решать через органы исполнительной власти субъекта РФ .

Прием граждан по личным вопросам в Общественных приемных Губернатора

проводился в соответствии с графиком, утвержденным главой администрации города. График ежеквартально публикуется в средствах массовой информации и размещается на официальном сайте Правительства области в сети Интернет. В период с 2017 по 2019 год почти 5 тысяч обращений ежегодно рассматривались в общественных приемных Губернатора области. Системная работа в данном направлении позволила обеспечить возможность для жителей области обсудить свои проблемы непосредственно с высшими должностными лицами области и добиться их положительного решения.

Говоря о динамике показателей мы можем говорить о том что обращения в общественные приемные Губернатора области остаются на том же уровне за отчетный период.

В 2019 году в Правительство Челябинской области поступило 38702 обращения что на 54.4% больше чем в 2018 году.

Общий показатель количества обращений вырос за рассматриваемый период чуть больше чем на 16%.

Проведем Вертикальный анализ этих же данных чтобы понять изменение долевого распределения обращений он будет представлен в рисунке 4.

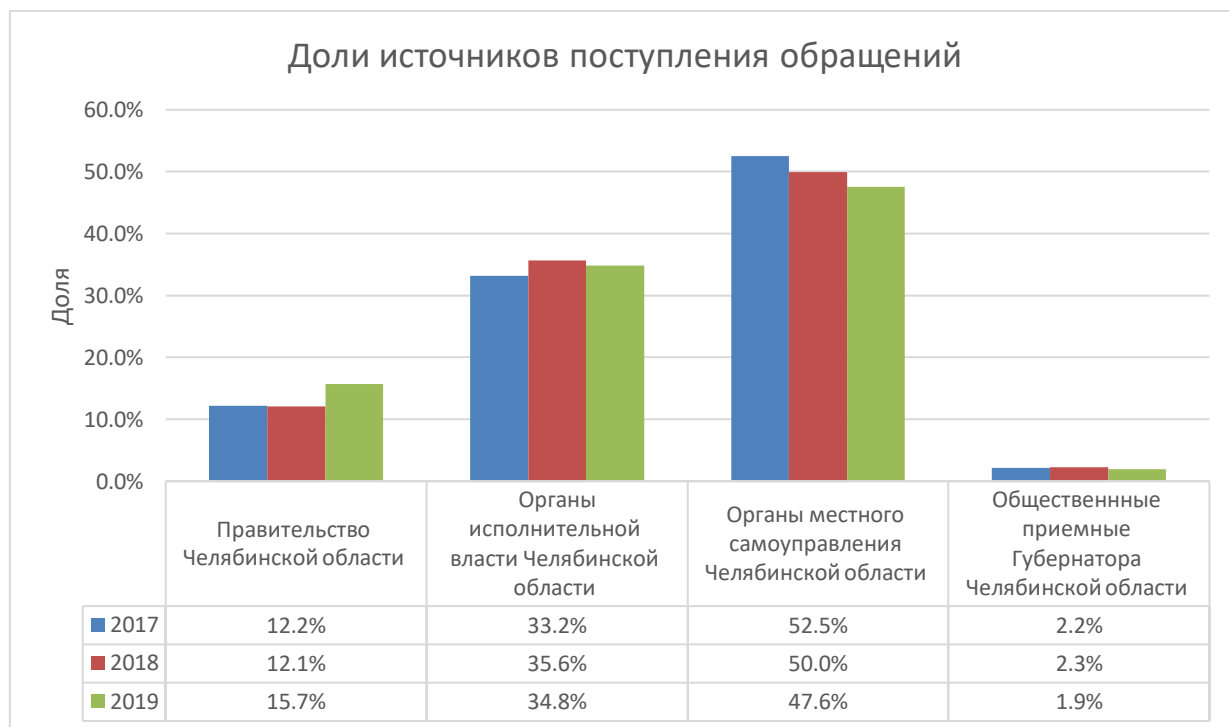


Рисунок 4 – Анализ долевого состава обращений

### по источникам поступления обращений граждан

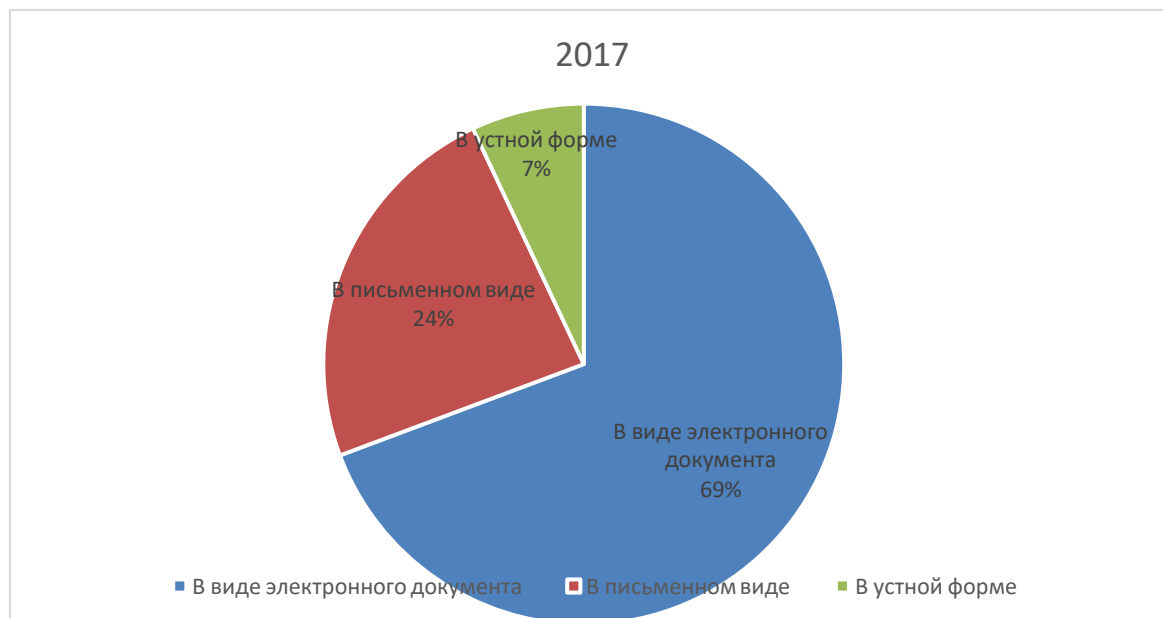
Можно наблюдать что, доля обращений в Правительство Челябинской области за отчетный период увеличивается относительно самой себя чуть больше чем на 25%.

Доля обращений граждан в органы исполнительной власти Челябинской области, существенно не изменяется, на это не повлияло даже увеличение общего количества обращений в 2019 году по сравнению с 2018 на 20%

Касательно обращений в органы местного самоуправления отчетливо наблюдается снижение их доли несмотря на их большинство от общего количества.

Доля обращений в общественные приемные Губернатора Челябинской области существенно не меняется как и количество обращений за отчетный период в них.

Рассмотрев динамику общего количества обращений и их динамику в разрезе источников поступления стоит перейти к анализу способов получения обращений за этот же период ( рисунок 5 ).



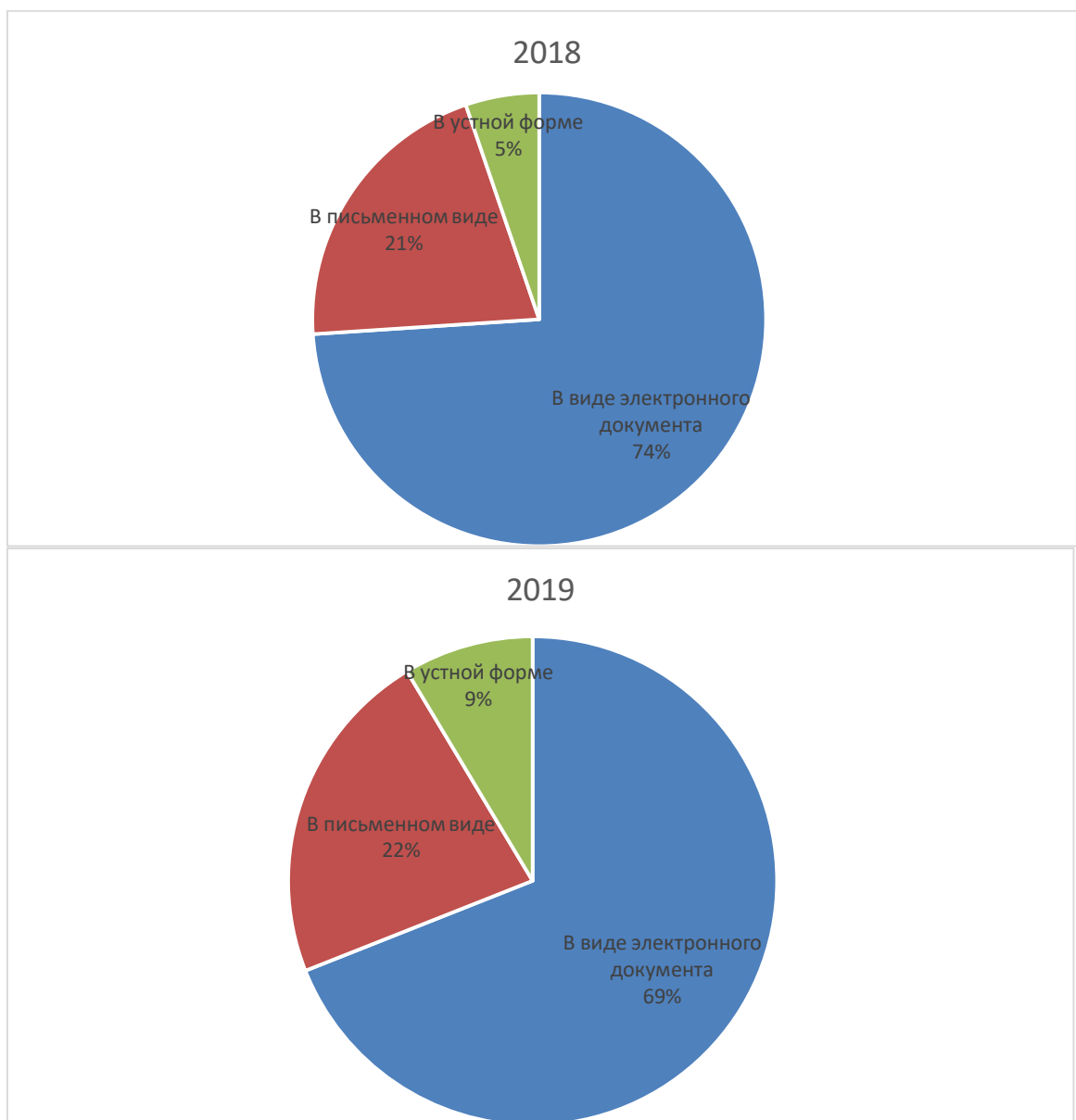


Рисунок 5–Структура обращений по виду поступления за 3 года

В анализе обращений по виду их поступления мы можем наблюдать что во всех трех годах преобладают обращения в форме электронного документа их доля составляет около 70% каждый год что говорит об удобстве подачи обращений в электронном виде и о хорошем обеспечении граждан средствами связи и персональными компьютерами, что дает возможность рассмотреть эту систему для оценки работы ведомств с обращениями граждан в форме анкет обратной связи от самих граждан.

Доля устных обращений составляет ниже 10 % но показатель доли устных обращений увеличился за отчетный период с 5 до 9 процентов учитывая рост общего количества обращений это означает более чем двукратный рост

количества устных обращений в 2019 году по сравнению с 2018 .

Письменные обращения в процентном отношении к общему количеству обращений остаются все три года примерно на том же уровне.

Таблица 3–Статистика по работе с обращениями в правительстве Челябинской области

Наименование показателя	в количестве обращений		
	2017г.	2018г.	2019г.
Решено положительно (в том числе меры приняты)	1979	2192	3235
Рассмотрено с выездом на место	1302	2394	3435
Повторные обращения	114	104	53
Рассмотрено с нарушением срока	30	26	19

При рассмотрении показателей количество положительно решенных обращений увеличивается количественно с каждым годом. Что говорит о заинтересованности власти в проблемах граждан и старании отработать каждое обращение.

Выезды на проблемные места тоже увеличиваются что позволяет более детально прорабатывать обращения и принимать наиболее оптимальные пути их решения

Число повторных обращений за отчетный период снижается но все равно показатель повторных обращений имеет место быть, что априори плохо для власти независимо от причин

Число нарушений срока рассмотрения обращений снижается за последние три года снижается ,но для примера за 2019 год 19 обращений поступивших в Правительство Челябинской области были рассмотрены с нарушениями срока.

Будет уместно вспомнить что в РФ установленный ФЗ-59 срок рассмотрения составляет 30 дней с момента регистрации, что само по себе является большой величиной в сравнении с другими передовыми государствами. Там срок оставляет около двух недель. Если примерить данный срок на статистические данные в анализируемом субъекте , то предположительно 40-50% процентов обращений

будут рассмотрены с нарушениями сроков, что позволяет нам говорить о неэффективной системе взаимодействия ведомств и органов власти между собой а так же об недостаточной оперативности в работе с обращениями граждан.

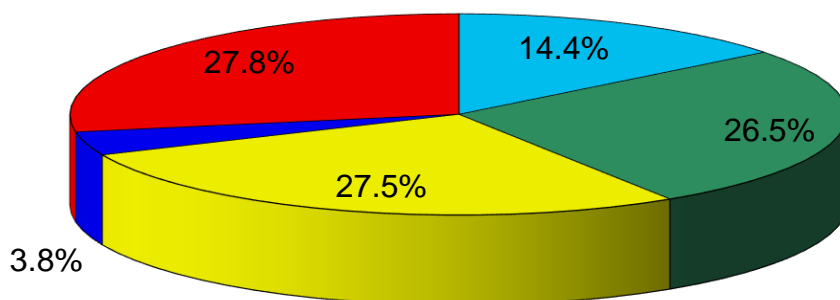
Согласно принятой классификации обращений, все обращения принято делить на 5 больших групп проблем. Проведем анализ распределения обращений по группам проблем в Челябинской области за отчетный период

Структура обращений по основным тематикам за 2017 2018 и 2019 годы представлена на рисунках 6,7 и 8 соответственно



Рисунок 6–Структура обращений по основным тематикам за 2017 год

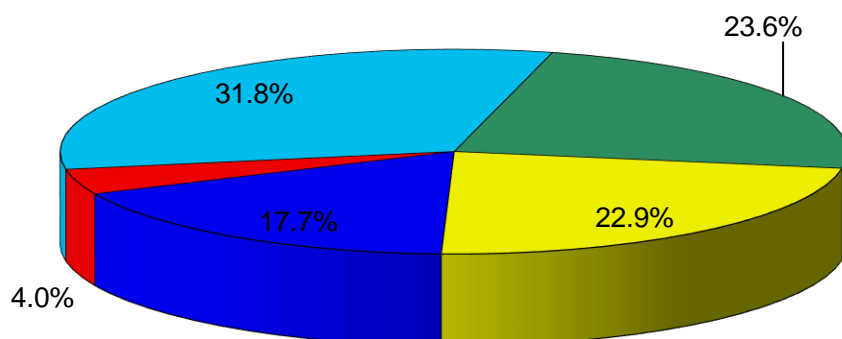
**Количество обращений граждан, поступивших в Правительство Челябинской области в 2018 года по основным тематикам**



- 0001 Государство, общество, политика (основы государственного управления, гражданское право, деятельность органов государственной власти и местного самоуправления)
- 0002 Социальная политика (социальное обеспечение, здравоохранение, образование, культура, наука, спорт, труд и занятость населения)
- 0003 Экономика (природные ресурсы и охрана окружающей среды, финансы, промышленность, градостроительство и архитектура, сельское хозяйство, торговля, транспорт, связь)
- 0004 Оборона, безопасность, законность (охрана порядка, уголовное право, правосудие, работа прокуратуры, правоохранительных органов и юстиции, нотариат)
- 0005 Жилищно-коммунальная сфера (коммунальное хозяйство, обеспечение жильем, государственное, муниципальное, частное жилищное фонд, оплата содержания и ремонта жилья)

Рисунок 7–Структура обращений по основным тематикам за 2018 год

**Количество обращений граждан, поступивших в Правительство Челябинской области в 2019 году по основным тематикам**



- 0003 Экономика (благоустройство городов и поселков, обустройство придомовой территории, газификация поселений, промышленность, градостроительство, дорожное хозяйство, экология)
- 0002 Социальная политика (социальное обеспечение, материальная помощь многодетным, пенсионерам и малообеспеченным слоям населения, работа медицинских учреждений и их сотрудников, лечение и оказание медицинской помощи)
- 0005 Жилищно-коммунальная сфера (коммунальное хозяйство, обеспечение жильем, государственное, муниципальное, частное жилищное фонд, оплата содержания и ремонта жилья)
- 0001 Государство, общество, политика (право на благоприятную окружающую среду, деятельность органов государственной власти и местного самоуправления, личный прием граждан, право на обращение)

## Рисунок 8– Структура обращений по основным тематикам за 2019 год

1. По изменению долей распределения обращений по проблематикам можно сказать что за отчетный период экономические проблемы населения вышли на первый план увеличение доли с 24.6 до 31.8 %.

Доля обращений по проблемам попадающим в группу государство значительно уменьшилась с 22 до 17%.

Обращения касательные национальной обороны имеют стабильную долю около 4%.

Доля обращений после повышения своей доли на 3 процента в 2018 году вернулась в исходное положение.

Обращения по сфере ЖКХ уменьшили свою долю что может говорить о решении некоторых проблем в сфере ЖКХ.

### 2.3 Проблемы организации работы с обращениями граждан в Правительстве Челябинской области

Следует отметить, что в литературе отмечено, что недостатками организации работы с обращениями граждан в органах государственной власти в России являются следующие.

Во-первых, установлено отсутствие локальных документов, например, локального регламента, определяющего порядок рассмотрения обращений граждан в отделе обеспечения, что способствует отсутствию системы, дублированию рассмотрения жалоб, нарушениям сроков и качеству их подготовки и др.

Во-вторых, выявлено отсутствие научно-профессионально выстроенной системы работы в целом, и отдельно каждого специалиста отдела с обращениями граждан.

В-третьих, не сформирована система контроля и анализа подготовки ответов на обращения граждан и выполнение решений, изложенных в ответах на жалобы и др.



В-

четвертых, установленные действующим законодательством сроки рассмотрения обращения (в течение 30 дней со дня регистрации) слишком растянуты, что может пагубно отразиться на исходе дела [23, с. 50].

С целью выявления проблем организации работы с обращениями граждан в Правительстве Челябинской области в период прохождения практики был проведен опрос граждан о качестве работы с обращениями в Правительстве Челябинской области.

Было опрошено 70 человек, из которых 54 обратились с письменными и 16 человек с устными обращениями.

Респондентам было задано два вопроса:

1) Каковы результаты рассмотрения Вашего обращения (варианты ответов: проблема решена, даны разъяснения, отказано)?

2) Удовлетворены ли вы результатами работы с Вашим обращением?

На вопрос, касающийся полученных ответов по рассмотрению обращений, получен следующий результат: по 48 (69%) обращениям даны разъяснения, то есть по результатам рассмотрения (вопроса в виде) предложения, заявления или жалобы заявитель проинформировано о порядке их реализации или удовлетворения. Проблема разрешена, то есть по результатам рассмотрения (вопроса в виде) предложение признано целесообразным, заявление или жалоба – обоснованными и подлежащими удовлетворению в 14 (20%) обращениях. Отказано, то есть по результатам рассмотрения (вопроса в виде) предложение признано нецелесообразным, заявление или жалоба – обоснованными и не подлежащими удовлетворению по 8 (11%) обращениям.

Результатами работы с обращениями удовлетворены 60% от общего числа опрошенных.

Неудовлетворены работой остались 26%. Остальные (14%) затруднились с ответом на вопрос. При этом, 31% опрошенных, неудовлетворенных работой с их обращениями, отметили, что будут подавать жалобу в Правительство области

Из основных причин, порождающих жалобы можно выделить:

1) низкую правовую грамотность населения (составители обращения часто не имеют представления о порядке составления и подачи обращения, о

сроках его исполнения, в связи с чем жалобы бывают бессмысленными и необоснованными законодательно. Причиной является недостаточность необходимой справочной информации);

2) ненадлежащее и формальное исполнение служебных обязанностей служащими отделов по работе с обращениями граждан. Данная проблема является следствием отсутствия развитого механизма обратной связи населения по работе с их обращениями, данный механизм стал бы наилучшим мотиватором для служащих, работающих с обращениями граждан, устранило ненадлежащий и халатное отношение к своей работе ;

3) кроме того, отметим, что некоторые жалобы связаны с нарушением установленного срока рассмотрения обращения.

Также автором были замечены периодические сбои в работе программы электронного документа оборота «Гольфстрим», когда только что внесенное в базу данных обращение исчезало из компьютера. И в принципе недостаточная скорость работы программного обеспечения.

Данная проблема приводит к снижению оперативности работы с документами, когда один и тот же документ приходится заносить в базу данных по нескольку раз.

Также потеря документа может привести к довольно серьезным последствиям, в случае если работник своевременно не обнаружит пропажу документа в системе.

Такие сбои нередко приводят к нарушению законодательно установленных сроков рассмотрения обращений граждан .

Как уже было отмечено выше, в количестве выездных рассмотрений обращений имеет положительную динамику и увеличивается с каждым годом .

Прием граждан по личным вопросам проводился в соответствии с графиком, утвержденным Губернатором и его заместителями. График ежеквартально публикуется в средствах массовой информации и размещается на официальном сайте Правительства области в сети Интернет.

Системная работа в данном направлении позволяет обеспечить

возможность для граждан обсудить свои вопросы с представителями Губернатора области и добиться их положительного решения.

Но, к сожалению, не все льготные категории граждан имеют возможность обратиться лично, это связано с проблемами со здоровьем и ограничением мобильности таковых. Из этого следует что проблема личных обращений в наиболее остром виде проявляется среди льготных категорий населения .

В настоящее время, по данным Челябинской областной общественной организации Всероссийского общества инвалидов, в Челябинской области более 22 тысяч инвалидов, которые состоят на учете, и еще более половины от этого числа не состоят нигде. В городе Челябинске около 5 тысяч инвалидов-колясочников.

В силу проблем со здоровьем данные категории граждан не могут попасть на личный прием касаясь своих проблем.

То же самое можно сказать о ветеранах и участниках Великой Отечественной войны – это люди пожилого возраста, которым уже сложно даже выходить на улицу, а также о ветеранах боевых действий, которые имеют проблемы со здоровьем.

Все эти льготные категории граждан имеют право на личный прием, поэтому необходимо найти возможность осуществить их желание.

На основе всего вышесказанного, к проблемам в работе Правительства Челябинской области с обращениями граждан можно отнести:

- 1) нарушения установленного срока рассмотрения обращений;
- 2) имеются жалобы, поступающие от населения в Администрацию города по поводу работы с обращениями граждан;
- 3) высокий процент граждан, неудовлетворенных работой с их обращениями (26% по результатам проведенного опроса);
- 4) невозможность для некоторых льготных категорий (инвалидов, участников Великой Отечественной войны) попасть на личный прием из-за проблем со здоровьем и ограниченностью передвижения.

К причинам, порождающим вышеназванные проблемы, относятся:

– недостаточная информированность и низкая правовая грамотность населения в сфере реализации права на обращение, обусловленная отсутствием правовой справочной информации ;

– отсутствием механизма обратной связи и возможности оценить качество предоставляемой услуги населением, при этом недостаточно реализованы возможности интернет-страницы «Обращения граждан» в данной сфере;

– наличие технических проблем при работе с СЭД «Гольфстрим».

– наличие повторных обращений

В заключение, с учетом выявленных достоинств и недостатков в работе Правительства

с обращениями граждан проведем балльную оценку социальной эффективности работы данного муниципального органа исполнительной власти с обращениями граждан по методике, представленной в параграфе 1.3 (таблица 4).

Таблица 4 – Анализ социальной эффективности работы Правительства Челябинской области с обращениями граждан,

в баллах

№п/п	Показатель социальной эффективности работы муниципального органа исполнительной власти с обращениями граждан	Оценка социальной эффективности работы муниципального органа власти с обращениями граждан
1	Уровень удовлетворенности граждан, обратившихся в орган исполнительной власти с обращением	низкий – менее 70% - балл не присваивается («0»).
2	Соблюдение установленного срока рассмотрения обращений	0
3	Отсутствие жалоб, поступающих от населения в орган исполнительной власти по поводу работы с обращениями граждан	0

4	Размещение на официальном сайте органа исполнительной власти информации о работе с обращениями граждан	
5	Проведение личных приемов граждан	
6	Проведение выездных приемов граждан	1
7	Наличие на официальном сайте органа исполнительной власти «электронной приемной» в целях предоставления возможности подачи обращения в электронном виде	
8	Итого	4

При достижении показателя 4 балла, согласно разработанной нами методике, следует говорить о достижении среднего уровня социальной эффективности работы Правительства с обращениями граждан.

Таким образом, были выявлены проблемы в работе Правительства Челябинской области с обращениями граждан, которые привели к снижению показателя социальной эффективности исследуемой в данной выпускной квалификационной работе.

### 3 СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В СУБЪЕКТЕ РФ (НАПРИМЕР ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ)

#### 3.1 Направления совершенствования организации работы с обращениями граждан в Челябинской области.

Анализ работы Правительства Челябинской области с обращениями граждан показал перечень проблем, названных выше, в соответствии с имеющимися недостатками нужно разработать ряд рекомендаций этой сферы ее деятельности по конкретным направлениям.

Одним из перспективных направлений совершенствования работы Правительстве Челябинской области с обращениями граждан является более активное и эффективное использование современных интернет-технологий.

Прежде всего, это относится к сайту Правительства, с помощью которого можно внедрить принцип открытости информации по рассмотрению обращений граждан и организаций. Например, публикация на сайте статуса обращения или жалобы (рассмотрена по существу, перенаправлена в компетентные органы, не может быть рассмотрена по определенным причинам), указанием конкретного ответственного исполнителя, занимающегося решением ситуации, и принятого решения. Публичность рассмотрения обращений позволит увеличить эффективность работы с обращениями граждан и поставит государственных служащих в рамки, которые минимизируют возможность безответственного отношения к своим обязанностям.

Для совершенствования работы с обращениями граждан необходимо введение механизма обратной связи с населением, через организацию опросов населения и проведение интерактивных опросов по оценке работы с обращениями граждан, которые позволят определить уровень удовлетворенности граждан, обратившихся с обращением в администрацию города. Данный раздел сейчас не функционирует. Это приводит к тому что взаимодействие власти и граждан становится

односторонним. Введение механизма обратной связи дало бы гражданам возможность оценить качество предоставляемой услуги, что может быть сделано в виде анкетирования, онлайн-отзыва или выставления оценки в соответствии со специально разработанной шкалой. Автором была разработана специальная форма анкеты, которая представлена в Приложении Б.

Введение механизма обратной связи с населением, через организацию опросов населения и проведение интерактивных опросов по оценке работы с обращениями граждан позволят определить уровень удовлетворенности граждан, обратившихся с обращением в Правительство области.

Опрос будет выступать методом сбора социологической информации посредством письменного и интерактивного обращения жителей города с вопросами, для выявления мнения населения о качестве работы с обращениями граждан и статистической обработки полученных ответов.

Другой важной формой взаимодействия органов с гражданами является организация «горячей (прямой) линии». В условиях глобализации экономики и общества использование информационных технологий является удобным каналом связи между государством и его гражданами. Услуга «горячей линии» значительно упрощает процесс обработки запросов населения, способствует борьбе с коррупцией, позволяет предоставлять широкий спектр государственных услуг населению, в целом, стимулирует экономический рост и социальное благополучие. Работа «горячей линии» осуществляется в целях обеспечения прав на доступ к информации о деятельности муниципальных органов власти и оперативного взаимодействия с населением по вопросам, относящимся к деятельности того или иного органа власти. При организации работы «горячей линии» необходимо учитывать то обстоятельство, что сведения и информация, распространяемая по каналам «горячей линии», должны соответствовать требованиям, установленным Федеральным законом от 09.02.2009 г. №8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».

Важным моментом является своевременное информирование граждан о начальной работе «горячей линии» через средства массовой информации и обеспечение бесплатного обращения граждан по «горячей линии».

Таким образом, «горячая линия» позволяет сделать взаимоотношения между органами власти и гражданами более прозрачными, повысить уровень доверия населения и эффективность разрешения проблемных ситуаций.

Повышение эффективности взаимодействия органов власти и граждан в современных условиях невозможно без внедрения элементов автоматизации и информатизации, в связи с чем, в настоящее время получают широкое распространение электронные формы и соответствующие способы взаимодействия посредством использования сети Интернет, например, организации видео-приемов для льготных категорий граждан, таких как инвалиды, участники Великой Отечественной войны и участники боевых действий, а возможно и для других категорий граждан, которые захотят воспользоваться данной услугой. Видео-прием позволит гражданам непосредственно обратиться к любому должностному лицу со своей проблемой, а возможно и с предложением. Данная мера будет способствовать повышению эффективности взаимодействия органов власти с населением.

В связи с внедрением в работу Правительство Челябинской области системы электронного документооборота и для устранения пробелов в знаниях новых сотрудников (имеющих опыт работы менее трех лет) в данной области, необходимо провести обучающие видео-курсы.

Наличие таких видео-курсов позволит молодым сотрудникам самостоятельно пройти обучение для работы в системе электронного документооборота и не отнимать время на свое обучение у начальника отдела по работе с обращениями граждан и организаций и других главных специалистов. Данная мера позволит увеличить производительность труда всего отдела по работе с обращениями граждан и организаций.

Так же следует произвести модернизацию системы документооборота, по опыту работы с ним в месте прохождения практики можно сказать что программа уже устарела и не обладает достаточной скоростью работы с большими базами данных.



В текущее время можно привести множество ресурсов, электронных библиотек которые обладают намного большей базой данных и работают быстрее точнее. И эффективность работы системы не выступает порогом эффективности государственных служащих.

Как было выявлено, одной из причин появления жалоб и обращений с нарушением сроков является недостаточная информированность и низкая правовая грамотность населения. В связи с этим, для совершенствования работы Правительства области предлагается расширить на сайте Правительства области блок Приемной Губернатора, увеличить количество информационных материалов в местных СМИ о работе органа власти, а также увеличить число регулярных выступлений Губернатора или его заместителей на сайте. Необходимо также увеличить число выездных мероприятий с участием жителей города и непосредственным общением с должностными лицами. При проведении таких мероприятий

граждане напрямую обращаются проблемами, предложениями и замечаниями, по которым даются своевременные и оперативные поручения, принимаются конкретные меры.

Все вышеперечисленные мероприятия позволяют оперативно донести до населения важную информацию, тем самым понизится социальная напряженность в округе и повысится доверие к власти со стороны населения.

Для повышения юридической грамотности населения необходимо усилить работу по ознакомлению населения с содержанием нормативных правовых актов необходимо сделать их упрощенные понятные версии и распространить в различных общественных местах (в библиотеках, в школах, на почте и т.п.). Можно также разработать специальные видео-курсы по нормативно-правовым актам по обращениям граждан и разместить их на электронных ресурсах органов власти, таких как Правительство Челябинской области, Администрации городских округов

В качестве важнейших направлений совершенствования организации работы с обращениями граждан, выбраны введение механизма обратной связи с населением, через проведение интерактивных опросов по оценке работы с обращениями граждан и разработка и проведение видео-курсов по работе СЭД «Гольфстрим» для

новых сотрудников отдела по работе с обращениями граждан и организаций (имеющих опыт работы менее трех лет), модернизация системы документооборота.

Далее, разработаем план мероприятий для внесенных предложений:

- введение механизма обратной связи с населением, через проведение интерактивных опросов по оценке работы обращениями граждан»;
- разработка и проведение видео-курсов по работе СЭД «Гольфстрим» для новых сотрудников отдела по работе с обращениями граждан и организаций (имеющих опыт работы менее трех лет).
- повышение эффективности электронного документооборота, в органах государственной власти

Интерактивный опрос будет выступать методом сбора социологической информации посредством письменного и интерактивного обращения к жителям города с вопросами, для выявления мнения населения о качестве работы с обращениями граждан и статистической обработки полученных ответов. Как уже упоминалось, анкета, которая будет размещена на интернет-странице «Обращения граждан» в информационном ресурсе «Личный кабинет» представлена в Приложении Б.

В связи с внедрением в работу Правительство Челябинской области системы электронного документооборота и для устранения пробелов в знаниях новых сотрудников (имеющих опыт работы менее трех лет), необходимо провести обучающие видео-курсы по работе с СЭД «Гольфстрим».

Данные видео-курсы могут быть разработаны и проведены Министерством информационных технологий, связи и цифрового развития Челябинской области.

Цель курсов: изучение возможностей и отработка практических навыков работы в СЭД «Гольфстрим».

В результате освоения программы молодые сотрудники: узнают возможности систем электронного документооборота; отработают умения и навыки практической работы в СЭД «Гольфстрим».

Рассмотрим примерное содержание программы курсов. Модуль 1. Система электронного документооборота.

Темы: Необходимость. Определения и понятия. Решаемые задачи. Оценка эффективности. Правила внедрения.

Модуль 2. СЭД «Гольфстрим».

Темы: Установка системы и основные настройки для СЭД. Создание документа. Регистрация нового документа. Постановка документа на контроль. Задание маршрута прохождения документа. Исполнение документа. Контроль исполнения документа. Поиск документов. Операции по согласованию документов. Выполнение согласования документа. Работа с Дизайнером маршрутов. Практические задания для освоения сетевой работы в системе «Гольфстрим». Освоение системы «Гольфстрим – Архивариус».

Введение опросов по оценке качества работы с обращениями граждан и разработка и проведение видео-курсов по работе СЭД «Гольфстрим» для новых сотрудников отдела по работе с обращениями граждан и организаций (имеющих опыт работы менее трех лет) будут осуществляться на основании следующего плана мероприятий, который представлен в таблице 5.

В данной таблице кроме мероприятий указаны ответственные лица, сроки исполнения и результат.

Проведение качественной оценки и модернизации системы электронного документооборота в органах власти в сторону быстрого действия и практичности работы системы

Данный план мероприятий был разработан в соответствии с текущими проблемами в работе с обращениями граждан, и имеет цель повысить количественную и качественную эффективность работы органов власти, повысить уровень доверия населения, улучшить юридическую грамотность населения. Так же по мнению автора после реализации данных мер стоит принять к рассмотрению предложение о уменьшении сроков рассмотрения и регистрации обращений, потому что проблемы населения могут решаться в течение месяца по установленным срокам, что в ряде случаев недопустимо долго.

Таблица 5– План мероприятий по совершенствованию работы с обращениями граждан и организаций в Правительстве Челябинской области

№п/п	Мероприятие	Ответственнолицо	Срокисполнения	Результат
1	Правовое обеспечение размещения формы оценки результатов рассмотрения обращений граждан для заявителей в информационном ресурсе «Личный кабинет» на сайте правительства	Губернатор Челябинской области  Начальник управления по работе с обращениями граждан	3 кв. 2022 г.	Распоряжение Губернатора об организации размещения формы оценки результатов рассмотрения обращений граждан для заявителей в информационном ресурсе «Личный кабинет» на сайте правительства и по этапно проведению мониторинга данной оценки на страницах информационного ресурса «Личный кабинет» официального сайта администрации
2	Правовое обеспечение разработки и проведения видео-курсов по работе СЭД «Гольфстрим» для молодых сотрудников отдела по работе с обращениями граждан и организаций.	Губернатор  Начальник Управления по работе с обращениями граждан	3 кв. 2022 г.	Распоряжение о разработке и проведение видео-курсов по работе СЭД «Гольфстрим» для молодых сотрудников отдела по работе с обращениями граждан и организаций

3	Создание в информационном ресурсе «Личный кабинет» на сайте администрации автоматическую открывающуюся для заполнения формы оценки результатов рассмотрения обращений граждан для заявителей	Министр информационных технологий, связи и цифрового развития Челябинской области	4 кв. 2022 г.	Акт ввода в эксплуатацию
---	--	---	---------------	--------------------------

Продолжение таблицы 5

№п/п	Мероприятие	Ответственный	Срок исполнения	Результат
4	Обеспечение технологического взаимодействия информационных ресурсов «Личный кабинет» официального сайта Правительства информационным ресурсом «Личный кабинет» раздела «Обращения» официального сайта Президента РФ	Министр информационных технологий, связи и цифрового развития Челябинской области	4 кв. 2022 г.	Акт ввода в эксплуатацию
5	Обеспечение реализации технических мероприятий для внедрения системы информационного обмена в реальном режиме времени электронными данными по работам с обращениями	Министр информационных технологий, связи и цифрового развития Челябинской области	4 кв. 2022 г.	Справка о результатах реализации технических мероприятий
6	Добавление на сайте Правительства информации о результатах рассмотрения обращений и принятых мерах (общего характера без персональных данных заявителей);	Министр информационных технологий, связи и цифрового развития Челябинской области	постоянно	Дополнение разделов сайта администрации
7	Обеспечение поэтапного размещения информации о ходе и результатах рассмотрения обращений, запросов или электронных сообщений заявителей на страницах информационного ресурса «Личный кабинет» официального сайта	Начальник отдела по работе с обращениями граждан и организаций Министр информационных технологий,	постоянно	Размещение информации

	Правительства	связи и цифрового развития Челябинской области		
8.	Разработка видео-курсов по работе СЭД «Гольфстрим» для молодых сотрудников отдела по работам с обращениями граждан и организаций.	Министр информационных технологий, связи и цифрового развития Челябинской области	3 кв. 2022 г.	Отчет

### Окончание таблицы 5

№п/п	Мероприятие	Ответственный	Срок исполнения	Результат
9	Проведение видео-курсов по работе СЭД «Гольфстрим» для молодых сотрудников управления по работе с обращениями граждан.	Министр информационных технологий, связи и цифрового развития Челябинской области  Начальник Управления по работам с обращениями граждан	4 кв. 2022 г.	Отчет
10	Обеспечение проведения ежемесячного и ежегодного мониторинга результатов оценки заявителями и ответственных на их обращения.	Начальник Управления по работам с обращениями граждан и организаций  Министр информационных технологий, связи и цифрового развития Челябинской области	ежемесячно	Отчетность по месяцам, Ежегодная отчетность.

11	Усовершенствование технических возможностей системы электронного документооборота	Министр информационных технологий, связи и цифрового развития Челябинской области	4кв.2022	Отчет
----	---	---	----------	-------

Как видно из таблицы 5в 2022 году запланированы мероприятия, реализация которых будет способствовать модернизации деятельности органов власти по работе с обращениями граждан и организаций в Правительстве Челябинской области

### 3.2 Оценка эффективности проектного предложения

Оценка эффективности мероприятий по совершенствованию работы обращениями граждан в Правительстве Челябинской области будет строиться на основе основных показателей.

Рассмотрим, каков прогноз роста эффективности работы обращениями граждан в литературе.

А.В.Ермолаева отмечает, что «введение механизма обратной связи с населением, через проведение интерактивных опросов по оценке работы обращениями граждан, позволит повысить уровень удовлетворенности граждан, уменьшить количество жалоб, соблюсти установленные сроки рассмотрения обращений» данный автор прогнозирует ежегодный рост вышеназванных показателей, как минимум, на 10% [21].

Другой автор М.Маленькая приводит примеры уменьшения количества жалоб на государственных и муниципальных служащих и уменьшения количества обращений с пропущенными сроками в результате проведения обучающих видео-курсов для сотрудников отделов по работе с обращениями граждан по работе с системами электронного документооборота также на 10% [28].

Соглашаясь с мнениями А.В. Ермолаевой и М. Маленькой, для определения социальной эффективности работы сотрудников Правительства Челябинской области обращениями граждан в результате внедрения предложенных мероприятий будем рассматривать три основных показателя.

1. Уровень удовлетворенности граждан, обратившихся в Правительство Челябинской области обращением.

По результатам проведенного опроса результатами работы обращениями были удовлетворены 60% от общего числа опрошенных.

При внедрении предложенных мероприятий по введению механизма обратной связи с населением, через проведение интерактивных опросов по оценке работы обращениями граждан проведения видео-курсов по работе СЭД «Гольфстрим»



для новых сотрудников отдела по работе с обращениями граждан и организаций (имеющих опыт работы менее трех лет) степень удовлетворенности граждан, обратившихся в Правительство области с обращением ориентировочно повысится на 10% (табл.6).

Таблица 6 – Уровень удовлетворенности граждан, обратившихся в Правительство Челябинской области с обращением, до и после внедрения предложенных мероприятий в процентах

№	Критерии оценки работы обращениями граждан	Уровень удовлетворенности граждан, обратившихся в Правительство Челябинской области с обращением
1	До внедрения предложенных мероприятий	60
2	После внедрения предложенных мероприятий (прогноз)	70

Соблюдение установленного срока рассмотрения обращений.

Улучшится соблюдение установленных сроков: предположительно вырастет на 10-15%, данный показатель и так находится в очень хорошем положении согласно статистике правительства, но по опыту внедрения схожих мер в других регионах можно сказать что показатель можно снизить еще больше, и добиться почти фактического отсутствия нарушения сроков рассмотрения обращений.

2. Количество жалоб, поступающих от населения в Правительство области по поводу работы с обращениями граждан.

Количество жалоб, поступающих от населения в Правительство области по поводу работы с обращениями граждан, предположительно снизится на 10%

Как видится, снижение количества жалоб и количества обращений с пропуском срока произойдет в связи с повышением квалификации сотрудников, прошедших видеокурсы по работе СЭД «Гольфстрим». И вследствие улучшения технических возможностей системы улучшения ее быстродействия.

В заключение проведем предполагаемую общую оценку социальной эффективности

ти работы данного муниципального органа исполнительной власти обращениями граждан по методике, представленной в параграфе 1.3, после внедрения предложенных мероприятий (таблица 8).

Таблица 8 – Анализ социальной эффективности работы Правительства Челябинской области обращениями граждан после внедрения предложенных мероприятий в баллах

№п/п	Показатель социальной эффективности работы муниципального органа исполнительной власти с обращениями граждан	Оценка социальной эффективности работы муниципального органа власти с обращениями граждан
1	Уровень удовлетворенности граждан, обратившихся в муниципальный орган исполнительной власти с обращением	Ожидаемый уровень более 70% - присваивается 1 балл
2	Соблюдение установленного срока рассмотрения обращений	0
3	Отсутствие жалоб, поступающих от населения в муниципальный орган исполнительной власти по поводу работы с обращениями граждан	0
4	Размещение на официальном сайте муниципального органа исполнительной власти информации о работе с обращениями граждан	1
5	Проведение личных приемов граждан	1
6	Проведение выездных приемов граждан	1
7	Наличие на официальном сайте органа исполнительной власти «электронной приемной» в целях предоставления возможности подачи обращения в электронном виде	1
8	Итого	5

Таким образом, будет достигнут показатель 5 баллов, следует говорить о достижении среднего уровня социальной эффективности работы Правительства Челябинской области обращениями граждан, несмотря на небольшой рост будет возможность задать положительную динамику изменения этого вида деятельности в целом.

Таким образом, социальная эффективность предложенных мероприятий состоит в след

ующем:

- отрицательная динамика жалоб поступивших в высший орган исполнительной власти субъекта РФ касемо вопросов рассмотрения обращений граждан ;
- рост удовлетворенности граждан, обратившихся в Правительство Челябинской области обращением;
- возможность организации и проведения личных приемов льготных категорий населения
- рост доверия населения к деятельности органов власти как региональных, так и муниципальных;
- повышение эффективности работы всех сотрудников и упрощение адаптации обучения для новых, что положительно скажется на работе отдела;
- снижение проявления социальной напряженности в обществе.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Таким образом, подведем итоги выпускной квалификационной работы .  
В отчете было определено понятие «обращения граждан».

По мнению института обращений граждан органами муниципальной власти следует воспринимать самостоятельный комплексный правовой институт, регламентированный законодательством, на основе которого закрепляется право человека и гражданина, их объединений непосредственно или через представителей обращаться в устной или письменной форме, индивидуально или коллективно органы государственной власти и местного самоуправления в целях обеспечения реализации и защиты своих прав, свобод и законных интересов, прав, свобод и законных интересов других лиц участия в управлении делами муниципалитета.

На основе анализа имеющихся в литературе методик оценки результативности организации работы с обращениями граждан в органах исполнительной власти была предложена проектная методика по определению социальной эффективности органа власти касательно его деятельности в сфере работы с обращениями граждан. Ключевыми показателями для оценки социальной эффективности работы органов власти с обращениями граждан стали : уровень удовлетворенности граждан, обратившихся в орган государственной или муниципальной власти с обращением, соблюдение установленного срока рассмотрения обращений, отсутствие жалоб, поступающих от населения в муниципальный орган власти по поводу работы с обращениями граждан, размещение на официальном сайте муниципального органа власти информации о работе с обращениями граждан, проведение личных и выездных приемов граждан лично на официальном сайте органа государственной власти «электронной приемной». Данная методика использована во второй главе исследования в целях оценки социальной эффективности работы с обращениями граждан в Правительстве Челябинской области .

В результате проведенного анализа работы с обращениями граждан в 2018–

2019 годах в Правительстве Области выделены следующие положительные аспекты в сфере работы с обращениями граждан :

1) правовая регламентация: обращения граждан рассматриваются в Правительстве Челябинской области в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом Правительства области, Областным законом, Инструкцией по делопроизводству в Правительстве Челябинской области ;

2) учет и анализ поступающих обращений производится в системе электронного документооборота «Гольфстрим», что способствует повышению оперативности работы, а также автоматизирует учет и контроль прохождения обращений, позволяет эффективно осуществлять контроль исполнительской дисциплины в работе с обращениями граждан;

3) работа по организации приема граждан по личным вопросам в Администрации города основывается на принципах обеспечения максимальной доступности к руководителям, разрешения устных обращений с положительными результатами. Прием граждан по личным вопросам ведется по графику, утвержденному Главой города;

4) в практику работы Правительства области внедрено ежегодное проведение выездных приемов граждан, что обеспечивает максимальную доступность обращения граждан ;

5) создан раздел «Обращения граждан» в Интернет-приемной на официальном сайте Правительства Челябинской области и подключена услуга – СМС-оповещение.

Новсежесуществуют некоторые проблемы: нарушения установленного срока рассмотрения обращения; большое количество жалоб, поступающих от населения в органы исполнительной власти по поводу работы с обращениями граждан; высокий процент граждан, неудовлетворенных работой с их обращениями.

К причинам, порождающим выше названные проблемы, относятся: невозможность для некоторых категорий населения попасть на личный прием из-за проблем со здоровьем и ограниченностью в передвижении; недостаточная информированность и низкая правовая грамотность населения в сфере реализации права обращения, обусловленная отсутствием правовой справочной информации; отсутствием механизма обратной связи и возможности оценить качество предоставляемой услуги населением, при этом недостаточно реализованы возможности интернет-страницы «Обращения граждан» в данной сфере; недостаточные знания новых сотрудников (имеющих опыт работы менее трех лет) при работе с ЭД «Гольфстрим».

При проведении анализа социальной эффективности работы Правительства Челябинской области с обращениями граждан установлено, что достигнут показатель 4 балла, что согласно разработанной методике, говорит о достижении среднего уровня социальной эффективности работы с обращениями граждан.

В связи с чем были выделены основные направления совершенствования работы с обращениями граждан в Правительстве Челябинской области.

В качестве наиболее важных направлений совершенствования организации работы с обращениями граждан, были выбрано введение механизма обратной связи с населением, через проведение интерактивных опросов по оценке работы с обращениями граждан и разработка и проведение видео-курсов по работе с ЭД «Гольфстрим» для новых сотрудников отдела по работе с обращениями граждан и организаций (имеющих опыт работы менее трех лет). По данным направлениям был разработан план мероприятий. В качестве наиболее важных направлений совершенствования организации работы с обращениями граждан, были выбрано введение механизма обратной связи с населением, через проведение интерактивных опросов по оценке работы с обращениями граждан и разработка и проведение видео-курсов по работе с ЭД «Гольфстрим» для новых сотрудников отдела по работе с обращениями граждан и организаций (имеющих опыт работы менее трех лет). По данным

направлениям был разработан план мероприятий.

Разработанные меры по совершенствованию работы с обращениями граждан повысят уровень социальной эффективности работы Правительства Челябинской области. Обращениями граждан, в связи с чем будет достигнут показатель 5 баллов, то есть произойдет рост уровня социальной эффективности в данной сфере.

## БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок от 05.02.2014 №2-ФКЗ) // Российская газета. – 1993. – 25 декабря.
2. Обобщих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации: Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2003. – №40. – Ст.3822.
3. О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации: Федеральный закон от 02.05.2006 №59-ФЗ // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2006. – №19. – Ст.2060.
4. О персональных данных: Федеральный закон от 27.07.2006 №152-ФЗ // Российская газета. – 2006. – 29 июля.
5. Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов: Федеральный закон от 09.02.2009 №8-ФЗ // Российская газета. – 2002. – 13 февраля.
6. Тематический классификатор обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций: распоряжение Управления Президента РФ по работе с обращениями граждан и организаций от 30.11.2017 №104 [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.ustyanyu.ru>.
7. О рассмотрении обращений граждан: Закон Челябинской области от 27 августа 2009 №456-.
8. Закон Челябинской области от 17 декабря 2001 года N 57-ЗО О Правительстве Челябинской области.
9. Постановлением Губернатора Челябинской области «Об утверждении положения штатной численности Управления по работе с обращениями граждан Правительства Челябинской области
10. Асланова, И. В. Государственное и муниципальное управление: учебно-методический комплекс / И.В. Асланова. – Новосибирск: Новосиб. гос. техн. ун-



т,2017.– 137с.

11. Василенко,И.А.Государственноеимунципальноеуправление:учебник/И.А.Василенко. – 4-еизд.,перераб.и доп.–М.:Юрайт,2016.–431с.
12. Гимазова, Ю.В. Государственное и муниципальное управление / Ю.В.Гимазова.– М.: Юрайт,2014. –464с.
13. Глазунова, Н.И. Государственное и муниципальное (административное)управление: учебник /Н.И.Глазунова.– М.:Прспект,2017– 560 с.
14. Головацкая,М.В.Квопросуоупорядкерассмотренияобращенийграждан/М.В.Головацкая // Юрист–2016.–№ 5.– С.12.
15. Ермолаева,А.В.Работасобращениямигражданворганахгосударственной власти субъектов РФ и органов местного самоуправления / А.В.Ермолаева//Секретарскоедело– 2016.– №12.– С 42.
16. Ершов,В.А.Государственноеимунципальноеуправление/В.А.Ершов.– М.: ГроссМедиа,РОСБУХ, 2016.– 256с.
17. Жеребцова, Л.А. Основы организации работы с устными обращениямиграждан(напримереМинтрудароссийскойфедерации)/Л.А.Жеребцова//Делопроизводство–2016.– №1.– С50.
18. Игнатов, В.Г. Государственное и муниципальное управление в России:теория и организация: учебное пособие / В.Г. Игнатов. – Ростов н/Д.: МарТ :Феникс,2016.–382с.
19. Лихачева,Е.А.Перспективыорганизацииработысобращениямиграждан в органах местного самоуправления / Е.А. Лихачева, И.Н. Михайлюк //Политическоеуправление:научныйинформационно-образовательныйэлектронныйжурнал. – 2013.– №3.–С.59-63.
20. Лыскова, Е.И. Становление и развитие института обращений граждан /Е.И.Лыскова//Право иполитика.– 2017.–№3.–С.13.
21. Маленькая,М.Иновационнаясистемыдополнительногопрофессиональн огообразованиямуниципальныхслужащих/М.Маленькая//Власть.– 2013.–№9. – С.40-44.
22. Мещерягина, В.А. Юридическая природа конституционного права

на обращение как субъективного права / В.А. Мещерягина // Актуальные проблемы российского права. – 2015. – № 10. – С. 71-75.

23. Миронов, М.А. Обращения граждан. Организация и порядок рассмотрения / М.А. Миронов // М.: Известия – 2016. – С. 100.

24. Мокрый, В.С. Государственное и муниципальное управление. Реализация реформ / В.С. Мокрый, А.А. Сапожников, О.С. Семкина. – М.: КноРус, 2017. – 283 с.

25. Мосягина, О.В. Работа с обращениями граждан: нормативно-регулирующие / О.В. Мосягина // Справочник секретаря и офис-менеджера – 2016.

№ 5. – С. 34.

26. Наумов, С.Ю. Государственное и муниципальное управление / С.Ю. Наумов. – М.: Дашкови Ко, 2016. – 556 с.

27. Новиков, А.В. Обращения граждан / А.В. Новиков. – Воронеж: ВГУ, 2015. – 123 с.

28. Нудненко, Л.А. Новый закон об обращениях граждан: достоинства и недостатки / Л.А. Нудненко, Н.Ю. Хаманева // Государство и право. – 2007.

№ 3. – С. 5.

29. Потяркин, Д.Е. Некоторые проблемы правового регулирования рассмотрения обращений граждан / Д.Е. Потяркин // Налоги. – 2017. – 15 июня.

30. Румянцева, В.Г. Институт обращений граждан в органы государственной и местной власти: понятие, сущность, содержание / В.Г. Румянцева. – М.: Юрист. – 2014. – № 14. – С. 2.

31. 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. – 2016. – № 14. – С. 15.

32. Сергеев, Е.А. Принципы взаимодействия государственных органов по поводу обращений граждан / Е.А. Сергеев. – М.: Статут, 2009. – 200 с.

33. Сытинская, М. В. Комментарий к Федеральному закону от 6 октября 2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (постатейный): монография / М.В. Сытинская, В.И. Шкатулла. – М.: Юстицинформ, 2015. – 728 с.

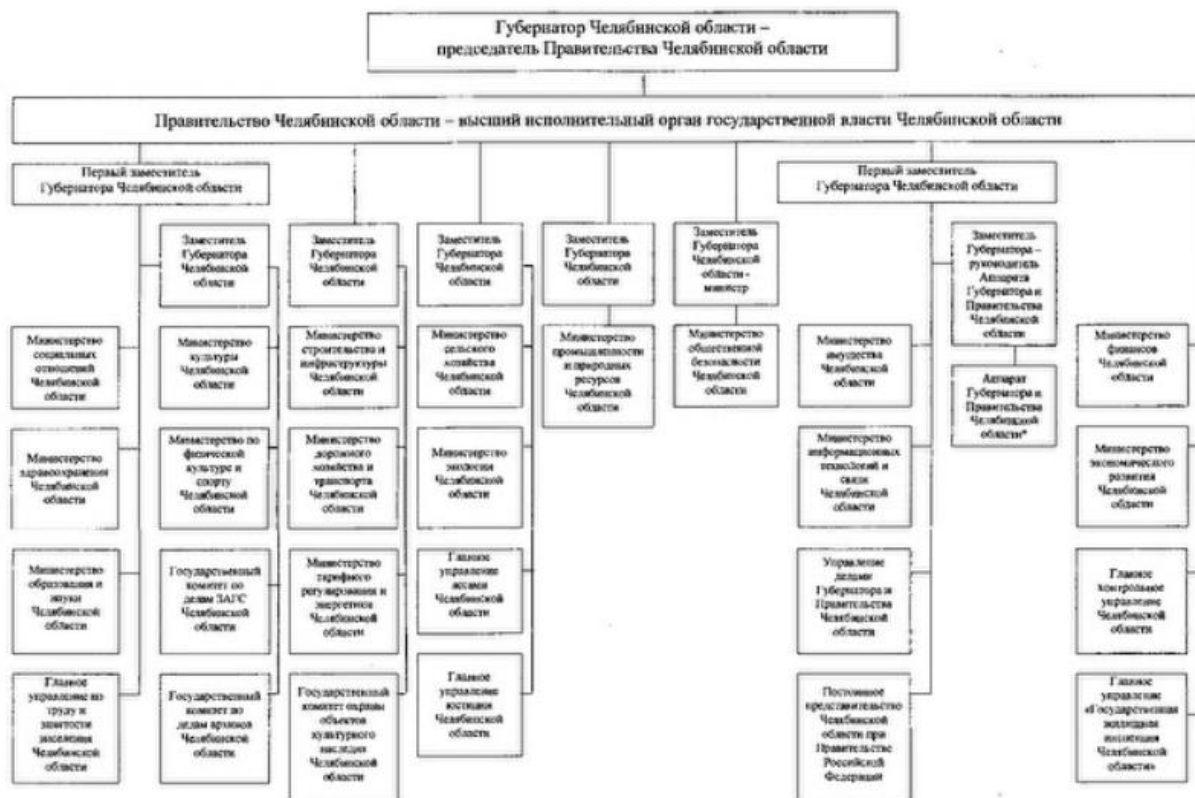
34. Тарханов, М. В. Механизм реализации местного самоуправления в муниципальных районах субъектов Российской Федерации / М. В. Тарханов. – М.: Юркомпани, 2015. – 180 с.
35. Тепляков, Д. О. Сущность и понятие права гражданина на обращение / Д. О. Тепляков // Евразийский юридический журнал. – 2014. – № 11 (78). – С. 169.
36. Уваров, А. А. Система местного самоуправления / А. А. Уваров // Конституционное и муниципальное право. – 2016. – № 2. – С. 28–33.
37. Уткин, Э. А. Государственное и муниципальное управление / Э. А. Уткин, А. Ф. Денисов. – М.: Экмос, 2016. – 304 с.
38. Якушев, А. В. Государственное и муниципальное управление / А. В. Якушев. – М.: Приор, 2017. – 248 с.
39. Яновский, В. В. Государственное и муниципальное управление. Введение в специальность / В. В. Яновский, С. А. Кирсанов. – М.: КноРус, 2013. – 200 с.
40. Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) [Электронный ресурс] – Режим доступа: [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)
41. Официальный сайт Правительства Челябинской области [Электронный ресурс] // Сайт. – Режим доступа <https://pravmin.gov74.ru/>.

## ПРИЛОЖЕНИЕ П ПРИЛОЖЕНИЕ А

### Организационная структура Правительства Челябинской области

УТВЕРЖДЕНА  
постановлением Губернатора  
Челябинской области  
от 27.10.2014 г. № 157  
(в редакции постановления  
Губернатора Челябинской области  
от 05.06.2019 г. № 233.)

Схема исполнительной власти Челябинской области



\* Аппарат Губернатора и Правительства Челябинской области является государственным органом Челябинской области

Рисунок А1 – Организационная структура Правительства Челябинской области

## ПРИЛОЖЕНИЕ Б

### Анкета опроса качества работы с обращениями граждан и организаций

Оцените, пожалуйста (поставьте галочку в соответствующей колонке)

Таблица Б1 – Анкета

опроса качества работы с обращениями граждан и организаций

	Удовлетворительно	Неудовлетворительно	Затрудняюсь ответить
Доступность информации о сроках рассмотрения поданного обращения и форме (способе) получения ответа			
Срок ожидания ответа на обращение			
Получение информации о стадии рассмотрения обращения			
Полнота и понятность информации в ответе на Ваше обращение			
Удовлетворенность результатом обращения			

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования «Южно-Уральский государственный университет  
(национальный исследовательский университет)»

Высшая школа экономики и управления  
Кафедра «Экономическая теория, региональная экономика, государственное и  
муниципальное управление»  
Направление 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление»

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой

\_\_\_\_\_ В.С. Антонюк  
«15 » июня 2021 г.

**ЗАДАНИЕ**

на выпускную квалификационную работу студента группы ЭУ – 417

Соколова Михаила Сергеевича

1. Тема проекта Совершенствование работы с обращениями граждан в субъекте РФ (на примере Челябинской области) утверждена приказом по университету №714-13/12 от 26.04.2021 .

2. Срок сдачи студентом законченной работы «11» июня 2021 г.

3. Исходные данные к проекту

Литература по теории государственного и муниципального, Конституция РФ, Федеральные законы, Областные законы Челябинской области, иные нормативно правовые акты, статистика по работе с обращениями граждан Правительства Челябинской области .

4. Перечень вопросов подлежащих разработке

1. Теоретические основы организации работы с обращениями граждан в субъекте РФ

1.1 Сущность и основные характеристики организации работы с обращениями граждан в субъекте РФ

1.2 Сравнительный анализ передовых практик организации работы с обращениями граждан в субъектах РФ и за рубежом

1.3 Методика анализа организации работы с обращениями граждан в субъекте РФ

2 Анализ организации работы с обращениями граждан в субъекте РФ

2.1 Анализ и оценка документационного, методического и информационно-технологического обеспечения работы с обращениями граждан в Челябинской области

2.2 Анализ показателей работы с обращениями граждан в Челябинской области

2.3 Выявление проблем организации работы с обращениями граждан в Челябинской области

3 Разработка рекомендаций по совершенствованию организации работы с обращениями граждан в субъекте РФ

3.1 Направления совершенствования организации работы с обращениями граждан в Челябинской области

3.2 Оценка эффективности проектного предложения

5. Иллюстративный материал

1 Этапы анализа.

2 Понятие обращения гражданина

3 Методика анализа работы с обращениями граждан

4 Анализируемые показатели работы с обращениями граждан.

5 Основные НПА регламентирующие обращения граждан

6 Передовые практики работы с обращениями граждан в регионах РФ

7 Организационная схема управления по работе с обращениями граждан.

8 Статистика обращений по источникам поступления.

9 Анализ динамики источников поступления обращений

10 Распределение обращений по форме подачи

11 Анализ обращений в соответствии с затрагиваемыми проблемами.

12 Анализ обращений в соответствии с затрагиваемыми проблемами.

13 Проблемы организации работы с обращениями граждан

14 Мероприятия по совершенствованию работы с обращениями граждан

15 Предполагаемые изменения показателей от реализации мероприятий

16 Методика оценки социальной эффективности.

17 Социальная эффективность проектного предложения

Общее количество иллюстраций 17.

4. Дата выдачи задания «15» февраля 2021 г.

Руководитель \_\_\_\_\_ М.В.Козина

Задание принял к исполнению \_\_\_\_\_ М.С.Соколов



## КАЛЕНДАРНЫЙ ПЛАН

№ п/п	Наименование этапов дипломного проекта	Срок выполнения этапов проекта	Отметка о выполнении
1	Введение	26 апреля 2021 г	
2	I глава (Теоретическая часть)	26 апреля 2021 г	
3	II глава (Практическая часть)	17 мая 2021 г	
4	III глава (Проектная часть)	7 июня 2021 г.	
5	Заключение	7 июня 2021 г.	
6	Оформление проекта	11 июня 2021г.	
7	Защита проекта	22 июня 2021	

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ В.С. Антонюк

Руководитель проекта \_\_\_\_\_ М.В.Козина

Студент \_\_\_\_\_ М.С.Соколов

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

Совершенствование организации работы с обращениями граждан в субъекте РФ (на примере Челябинской области)

**АЛЬБОМ ИЛЛЮСТРАЦИЙ**  
**К ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЕ**  
**ЮУрГУ – 38.03.04.2021.015.АИВКР**

Количество листов 17

**Руководитель, к.э.н., доц. каф. ЭТГМУ**

\_\_\_\_\_ / М.В.Козина /

«11» июня 2021 г.

**Автор**

**студент группы ЭУ – 417**

\_\_\_\_\_ / М.С.Соколов /

11» июня 2021 г.

**Нормоконтролер, к.э.н., доц. каф. ЭТГМУ**

\_\_\_\_\_ / А.Ж.Телюбаева /

11» июня 2021 г..

**Челябинск 2021**