

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

«Южно-Уральский государственный университет»

(национальный исследовательский университет)

Высшая школа экономики и управления

Кафедра «Бухгалтерский учет, анализ и аудит»

РАБОТА ПРОВЕРЕНА

Рецензент, заведующий кафедрой
экономики, финансов и бухгалтерского
учета ФГБОУ ВО «Российская Академия
народного хозяйства и государственной
службы при Президенте РФ» Челябинский
филиал, к.э.н., доцент

_____ Н.Ю. Коротина
_____ 20 ____ г.

ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ

Заведующий кафедрой,
д.э.н., профессор
_____ И.И. Просвирина
_____ 20 ____ г.

Формирование эффективного института взаимодействия
гражданского общества и органов власти

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА
(МАГИСТЕРСКАЯ ДИССЕРТАЦИЯ)
ЮУрГУ – 38.04.04.2017.02371.ВКР(МГ)

Руководитель работы,
доцент

_____ Т.Ю. Субботина
_____ 20 ____ г.

Автор работы,
студент группы ЭУ–325

_____ М.Ю. Мазикина
_____ 20 ____ г.

Нормоконтролер,
ст. преподаватель

_____ М.И. Лаврова
_____ 20 ____ г.

Челябинск 2017

РЕФЕРАТ

Мазикина, М.Ю. Формирование эффективного института взаимодействия гражданского общества и органов власти. – Челябинск: ЮУрГУ, ЭУ–325, 2017. – 117 с., 27 ил., 6 табл., библиогр. список – 49 наим., 3 прил.

Объект исследования – деятельность Администрации Сосновского муниципального района Челябинской области.

Предмет исследования – институт взаимодействия гражданского общества и органов власти посредством организации работы с обращениями граждан.

Цель исследования – разработка рекомендаций, направленных на формирование эффективного института взаимодействия населения и Администрации Сосновского муниципального района Челябинской области.

В работе проведен анализ функционирования института взаимодействия гражданского общества и органов власти посредством организации работы с обращениями граждан на материалах Администрации Сосновского муниципального района Челябинской области за период 2012–2015 гг.

Проведен количественный и качественный анализ тематики, содержания и форм обращений граждан в Администрацию Сосновского муниципального района Челябинской области и группировка обращений по указанным признакам за указанный период. Проанализирована степень удовлетворения сгруппированных по направлениям обращений граждан.

Разработаны рекомендации по результатам проведенного исследования. Практическая значимость работы заключается в том, что разработанные рекомендации помогут специалистам муниципального управления продолжить работу по формированию эффективного института взаимодействия гражданского общества и органов власти. Предложения и выводы работы могут быть использованы руководителями и специалистами исполнительных органов местного самоуправления, муниципальных предприятий и учреждений и участвующим лицам в работе с обращениями граждан.

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	8
1 ОСНОВЫ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ ЭФФЕКТИВНОГО ИНСТИТУТА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ГРАЖДАНСКОГО ОБЩЕСТВА И ОРГАНОВ ВЛАСТИ.....	13
1.1 Обращения граждан как демократический институт гражданского общества	13
1.2 Формы обращений граждан в государственные органы, органы местного самоуправления и их должностным лицам.....	26
1.3 Взаимодействие населения с государственными органами, органами местного самоуправления и должностными лицами местного самоуправления ...	33
2 АНАЛИЗ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ ИНСТИТУТА ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В СОСНОВСКОМ МУНИЦИПАЛЬНОМ РАЙОНЕ	42
2.1 Основные задачи, функции и структура Администрации Сосновского муниципального района	42
2.2 Показатели эффективности деятельности Сосновского муниципального района Челябинской области за 2015 год	51
2.3 Условия и порядок рассмотрения обращений граждан в органы местного самоуправления Сосновского муниципального района	60
2.4 Анализ организации работы с обращениями граждан в Администрации Сосновского муниципального района за период 2012-2015 гг.	72
3 ФОРМИРОВАНИЕ ЭФФЕКТИВНОГО ИНСТИТУТА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ НАСЕЛЕНИЯ И АДМИНИСТРАЦИИ СОСНОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ	90
3.1 Пути совершенствования организации работы с обращениями граждан .	90
3.2 Рекомендации по формированию эффективного института взаимодействия населения и Администрации Сосновского муниципального района Челябинской области	94
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	106

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК	109
ПРИЛОЖЕНИЯ	
ПРИЛОЖЕНИЕ А. Структура Администрации Сосновского муниципального района	115
ПРИЛОЖЕНИЕ Б. Маршрут обращений граждан в Администрацию Сосновского муниципального района	116
ПРИЛОЖЕНИЕ В. Пример анкеты опроса населения для оценки деятельности Администрации муниципального района в части работы с обращениями граждан.....	117

ВВЕДЕНИЕ

Одной из форм открытости власти для взаимодействия с институтами гражданского общества является Указ Президента Российской Федерации по формированию рабочей группы по подготовке предложений по формированию в Российской Федерации системы «открытого правительства», одной из целей которого заключается в анализе эффективности взаимодействия органов исполнительной власти с общественными движениями и объединениями, подготовкой предложений по созданию современной системы взаимодействия органов власти с общественными движениями на этапах выработки решений.

Примером активной совместной работы органов власти и институтов гражданского общества на федеральном уровне является создание Общественной Палаты Российской Федерации, Общероссийского народного фронта, Общественных Советов при Главе государства, посредством которых осуществляется тесное взаимодействие с общественностью.

Механизм обеспечения открытости органов власти через их взаимодействие с гражданским обществом в большинстве стран одинаков и включает в себя ряд обязательных элементов: право на доступ к информации, наблюдение за соблюдением законов и осуществление рекомендаций по соблюдению процедур при предоставлении информации, возлагаются на уполномоченного по правам человека либо уполномоченного по вопросам к доступу к информации, право обращаться в суд, возможность получения информации на бумажном или электронном носителе.

В настоящее время гражданское общество наиболее эффективно действует на региональном уровне. Именно на региональном уровне граждане решают насущные задачи организации своего жизненного пространства, формируются отношения региональных и муниципальных властей и граждан. Функция общественного контроля гражданского общества реализуются через индивидуальные и коллективные обращения граждан в органы государственной власти и местного самоуправления.

Обращения граждан в органы муниципальной власти и местного самоуправления также являются одним из важнейших способов реализации конституционных прав и свобод человека и гражданина в действующем механизме взаимодействия гражданского общества и органов власти.

Местное самоуправление, являясь соответствующим уровнем публичной власти, наиболее приближенным к населению, направлено в первую очередь на обеспечение и защиту прав и интересов населения, проживающего на определенной территории. Именно этот уровень местной власти должен своевременно и в полном объеме решать проблемы, поставленные в обращениях населения и отстаивать законные интересы граждан. Таким образом, переход Российской Федерации к становлению демократического государства выявил ряд направлений, связанных с организацией работы местных органов власти с обращениями граждан. Требуют постоянного улучшения организационные формы и методы работы органов муниципального управления связанные с приемом граждан должностными лицами. В настоящее время в Российской Федерации имеется ряд проблем, связанных с организацией работы местных органов власти с обращениями граждан: нарушение сроков рассмотрения обращения, низкий уровень удовлетворенности общества работой органов государственной власти, формальные отписки и другие несоблюдения законных требований нельзя считать исключением.

Гражданское общество посредством индивидуальных и коллективных обращений граждан реализует главную функцию контроля за деятельностью государства. Необходимо разрабатывать и внедрять в практику новые формы и эффективные методы, которые позволили бы обеспечить реальное взаимодействие населения с органами власти на всех уровнях.

Объект исследования – деятельность Администрации Сосновского муниципального района Челябинской области.

Предмет исследования – институт взаимодействия гражданского общества и органов власти посредством организации работы с обращениями граждан.

Цель исследования – разработка рекомендаций, направленных на формирование эффективного института взаимодействия населения и Администрации Сосновского муниципального района Челябинской области.

Для достижения поставленной цели были определены следующие задачи:

- провести анализ содержания таких понятий, как гражданское общество, институты взаимодействия гражданского общества, формы обращений граждан, государственные органы, органы местного самоуправления;

- исследовать нормативно-правовую базу, регламентирующую взаимодействие гражданского общества и органов власти посредством организации работы с обращениями граждан;

- проанализировать организацию работы с обращениями граждан в Администрации Сосновского муниципального района Челябинской области и определить текущую результативность работы;

- разработать рекомендации, направленные на формирование эффективного института взаимодействия населения и Администрации Сосновского муниципального района Челябинской области.

В ходе исследования используются следующие методы исследований: метод обобщения теоретических выводов, метод статистического анализа материалов, аналитический метод и сравнительный.

Правовой основой реализации контроля за деятельностью органов власти гражданским обществом (например, посредством обращений граждан в органы муниципальной власти и местного самоуправления) является Конституция Российской Федерации. Основной Закон РФ предусматривает право граждан обращаться лично, направлять индивидуальные и коллективные обращения, гарантирующие гражданам возможность защищать свои права, свободы всеми законными способами, включая судебную защиту прав и свобод.

В субъектах Российской Федерации принимают собственные законодательные акты, направленные на регулирование отношений, связанных с реализацией права граждан на обращения в органы муниципальной власти и органы местного самоуправления.

На уровне муниципальных образований вопросы реализации права граждан в органы местного самоуправления закреплены в Уставах муниципальных образований, а также путем принятия собственных нормативных правовых актов.

Нормативно-правовая база исследования:

Конституция Российской Федерации закрепляет право граждан на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления;

Правоотношения, связанные с реализацией такого права, регулируются:

– на федеральном уровне Федеральным законом от 2 мая 2006 года №59–ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в последней редакции от 07.05.2013 №80–ФЗ, с изменениями, внесенными Постановлением Конституционного Суда РФ от 18.07.2012 № 19–П), а также Комментарий к Федеральному закону от 07 мая 2013 №80–ФЗ «О внесении изменений в статью 5.59 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях и ст.1 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

– на региональном уровне: Законом Челябинской области от 27.08.2009 г. №456-ЗО «О рассмотрении обращений граждан»;

– на муниципальном уровне: Уставом Сосновского муниципального района.

Практическая значимость исследования заключается:

1. В анализе процедуры и показателей результативности работы с обращениями граждан в Администрацию Сосновского муниципального района за период 2012-2015 гг.

2. Разработаны рекомендации по формированию эффективного института взаимодействия населения и Администрации Сосновского муниципального района Челябинской области.

1 ОСНОВЫ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ ЭФФЕКТИВНОГО ИНСТИТУТА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ГРАЖДАНСКОГО ОБЩЕСТВА И ОРГАНОВ ВЛАСТИ

1.1 Обращения граждан как демократический институт гражданского общества

Гражданское общество – это сфера самопроявления свободных граждан и добровольно сформировавшихся некоммерчески направленных ассоциаций и организаций, ограждённых от прямого вмешательства и произвольной регламентации со стороны государственной власти и бизнеса, а также других внешних факторов.

Гражданское общество – это общество людей высокого социального, культурного, морального экономического статуса, создающих вместе с государством развитые правовые отношения. Гражданское общество имеет сложную структуру, которая включает в себя: хозяйственные, экономические, этнические, религиозные и правовые отношения. Гражданские связи представляют собой отношения конкуренции и солидарности между юридически равноправными партнёрами.

Условием возникновения гражданского общества является появление у граждан общества экономической самостоятельности на базе частной собственности, а также гражданских свобод. Первоначальным и главным элементом гражданского общества является индивид, а уже производным – образуемые им социальные институты. Каждый индивид участвует в правоотношениях внутри гражданского общества как самостоятельный субъект, член семьи, член или участник общественного объединения, часть социальной группы. Однако гражданское общество предполагает деятельность индивида в большей мере в рамках того или иного объединения в зависимости от его интересов и потребностей.

Гражданское общество – это общество цивилизованных рыночных отношений. Важной характеристикой гражданского общества является достижение высокого уровня самоорганизации и саморегуляции общества. Гражданское общество

организуется после разделения сфер влияния между государством и гражданином. Сужение тотальной власти государства осуществляется через введение неотъемлемых прав человека по определённым неполитическим категориям. Категориями неотъемлемых прав считаются право на труд, на национальные культурные ценности, на исполнение религиозных обрядов, на свободу обмена информацией, свободу самореализации. Все спорные вопросы между гражданами решаются независимым судом.

Гражданское общество наиболее эффективно действует на региональном уровне. Именно на региональном уровне граждане решают насущные задачи организации своего жизненного пространства. Здесь вырабатываются отношения региональных и муниципальных властей и граждан.

Нынешнее состояние третьего сектора имеет ряд особенностей:

- имеет слабый административно–правовой ресурс, что сказывается на процессе принятия решений;
- имеет поддержку граждан, но не имеет кадрового потенциала;
- велика неоднородность политических институтов, которые имеют серьезные различия по социальной ориентации, экономическому развитию, взаимодействию с заинтересованными сторонами, что затрудняет выработку определенной позиции, а соответственно и принятие решений.

Произошла формализация отношений как на федеральном, так и на региональном уровне. Примером тому могут быть следующие факты.

В 2004г. сформирован Совет при Президенте РФ по содействию развитию институтов гражданского общества, с 2011 г. Совет при Президенте РФ по развитию гражданского общества и правам человека, создана Общественная Палата, действующая с 2006 года.

В эти годы приняты федеральные законы и программы, поддерживающие развитие некоммерческих организаций, поддержку социально–ориентированных НКО.

Были созданы механизмы учета мнения граждан на региональных уровнях:

- Общественные Палаты субъектов РФ, муниципальных образований;

- Общественные консультативные советы при Министерствах и ведомствах;
- попечительские, экспертные советы и многочисленные рабочие группы.

Происходит организация граждан по месту жительства, имеется практика организации территориальных общественных самоуправлений (ТОС) и товариществ собственников жилья.

Местная власть является тем звеном, которое обеспечивает выполнение любой стратегии федеральной и региональной власти, доводя её до людей. Муниципальные руководители, хорошо знающие особенности и проблемы территории, населяющих её людей, способны предложить наиболее эффективную тактику реализации стратегий и проектов, разработанных на федеральном уровне. В свою очередь, именно органы местного самоуправления могут обеспечить для руководителей государства непрерывную и достоверную обратную связь, предоставляя информацию о ходе выполнения важнейших социальных задач на местах, об отношении граждан к различным инициативам органов власти, а при необходимости – и предложения по корректировке принятых решений. Существует ряд проблем, на наш взгляд наиболее сильно задерживающих развитие эффективного взаимодействия гражданского общества и органов власти:

1. Ресурсы местного самоуправления используются недостаточно. Причиной тому является слабая ресурсная база органов местного самоуправления, и низкий уровень собственных доходов местных бюджетов.

2. Низкая социальная активность граждан, устранившихся от участия в решении вопросов местного значения. Причина низкой социальной активности граждан – сформировавшиеся социально–психологические установки граждан, заключающиеся в тотальной зависимости от власти, неумении и нежелании принимать на себя ответственность за решение проблем своего дома, улицы, поселения, а также низкая правовая культура и неинформированность. Слабое осведомление большей части населения о полномочиях и сфере ответственности местных властей, о собственных правах и возможностях влияния на ситуацию по определенному вопросу. Активность граждан в участии вопросов местного

значения определена уровнем образованности, правовой грамотности, желании принимать участие в решении обозначенных вопросов.

В результате взаимодействия органов власти и представителей общественности со стороны граждан имеют место следующие факторы:

- решение индивидуальных проблем;
- неверие и отсутствие понимания как можно повлиять на принятие решений;
- слабая правовая грамотность, низкий уровень осведомленности в решении вопросов местного значения.

Со стороны общественных объединений:

- нестабильность источников финансирования;
- небольшой опыт отстаивания собственных интересов;
- недостаточный профессионализм, а также уровень экспертной оценки в самой организации.

Для гражданского общества являются актуальными проблемы самоорганизации, развития общественного контроля, выстраивания диалога и взаимодействия с органами власти.

В числе форм непосредственного осуществления населением местного самоуправления и участия населения в организации местного самоуправления ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» от 06.10.2003 г. зовут обращение граждан в органы местного самоуправления [6].

Обращение гражданина – направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления [5].

Статья 18 Конституции Российской Федерации закрепляет, что права и свободы гражданина определяют смысл, содержание и применение законов, практическую деятельность государственных и других органов и организаций.

Конституция дает гарантию на государственную защиту прав и свобод человека и гражданина в Российской Федерации [1].

Должностные лица органов государственной власти принимают властные решения средством издания обязательных для выполнения нормативно–правовых актов. Гражданин использует, свою власть, лишь в случаях нарушения собственных прав и посредством направления всякого рода жалоб и заявлений в разнообразные инстанции [21].

Местное самоуправление в Российской Федерации – форма осуществления народом своей власти, обеспечивающая в пределах, установленных Конституцией Российской Федерации, федеральными законами, а в случаях, установленных федеральными законами, законами субъектов Российской Федерации, самостоятельное и под свою ответственность решение населением непосредственно и (или) через органы местного самоуправления вопросов местного значения исходя из интересов населения с учетом исторических и иных местных традиций [3].

Гражданин постоянно вступает в разнообразные по конкретному содержанию отношения с различными государственными органами, должностными лицами, что определяет необходимость их более четкой упорядоченности. Существенным условием реализации политической системы, развития государственности является укрепление гарантий прав граждан и охрана их законных интересов [22].

Статья 33 Конституции Российской Федерации закрепила право граждан на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления [1]. Граждане направляют обращение в органы публичной власти не только из–за их участия в политике государства, но и из–за получения от органов власти публичных услуг: предоставления жилых помещений, регистрации граждан по месту жительства и месту пребывания, регистрации транспортных средств, назначения и выплаты пенсий и пособий, лицензирования отдельных видов деятельности, предоставления и изъятия земельных участков, регистрации прав на недвижимое имущество [26].

Правовая природа обращений граждан Российской Федерации к системе государственной власти и местного самоуправления можно рассматривать всесторонне:

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

Во–вторых, каждое удовлетворенное обращение гражданина – это не только защита его нарушенного права, законного интереса, но в то же время и исправление недостатков, пресечение нарушений, это настоящий факт учета мнения конкретного гражданина, его участия в делах региона;

В–третьих, в силу того, что право гражданина на обращения отображает наиболее существенные отношения между гражданином и органами государственной власти, органами местного самоуправления, оно закрепляется в Конституции РФ, т. е. является конституционным правом;

В–четвертых, обращения граждан являются одним из факторов непосредственной демократии;

В–пятых, обращения граждан в органы государственной власти и местного самоуправления – необходимый элемент обратной связи между гражданами и органами государственной власти, местного самоуправления. Обращения граждан являются важным источником информации о процессах, происходящих в обществе. Информация полезна для решения вопросов как государственной, так и социальной значимости [45].

Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в государственные органы, органы местного самоуправления и их должностным лицам, в государственные и муниципальные учреждения и иные организации, на которые возложено осуществление публично значимых функций, и их должностным лицам [5].

Обращение граждан – важнейший источник информации для органов власти. Эта информация нужна для принятия органам власти качественных решений, а

также своевременного реагирования на желание и потребности общества, эффективного общения с населением, удовлетворения воли и интересов человека и общества в целом [38].

Институт обращений граждан в органы государственной и местной власти – это самостоятельный правовой институт, в основе которого закреплено право человека и гражданина, непосредственно или через представителей обращаться в любой форме: устной или письменной, индивидуально или коллективно в государственные органы и органы местного самоуправления в целях реализации и защиты своих прав, свобод, а также прав и свобод иных лиц и участия в управлении делами государства [56].

В объективном смысле суть института обращений граждан в органы власти выражается в возможности граждан управлять государственными делами, осуществлять и защищать свои права, свободы и законные интересы, применять в качестве каналов обратной связи с государством, его органами и организациями.

В субъективном смысле институт обращений представляет собой совокупность определенных полномочий, составляющих его содержания:

- 1) право добиваться содействия органов власти в реализации неопределенных прав и свобод;
- 2) право представлять предложения с целью улучшения деятельности органов власти и должностных лиц;
- 3) право на обращение за защитой своих нарушенных прав, свобод и законных интересов, а также прав, свобод законных интересов иных лиц;
- 4) право сообщать о ставших им известными нарушениях законности, допущенных органами власти и их должностными лицами [19].

Институт обращений граждан в органы государственной власти, местного самоуправления является средством выражения общего мнения и средством получения органами власти информации от граждан о качестве и недостатках своей деятельности.

Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно [5].

Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы иных лиц.

Право на обращение предполагает, и обязанность адресата рассмотреть и надлежащим образом отреагировать на него. Для реализации гражданина в публично–правовой области характерно реализация прав и свобод путем самореализации через публичные–правовые институты. Нормы частного права, предоставляют гражданину возможность самому осуществлять свое право в допускаемых законных формах. В данной случае выступает субъект повелительных отношений, на которого законом возложена обязанность, способствовать реализации прав, свобод граждан и быть их гарантом. Адресатом обращения может быть как государственный орган, орган местного самоуправления, а также должностное лицо [55,62].

Обращение – направленные в орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина (группы граждан), объединения граждан (общественного объединения, религиозного объединения, юридического лица) в орган местного самоуправления;

Предложение – рекомендация граждан по совершенствованию законов и иных нормативно–правовых актов, деятельности органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально–экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

Заявление – просьба граждан о содействии в реализации их конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

Жалоба – просьба граждан о восстановлении или защите их нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

Должностное лицо – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно–распорядительные, административно–хозяйственные функции в государственном органе Республики Башкортостан или органе местного самоуправления.

Обращения граждан в различные органы отражает, с одной стороны, их общественную активность, доверие к политике государства, а с другой – определенные отрицательные моменты, которые несут пробелы в действующем законодательстве. Необходимо учитывать, что обращения граждан являются существенным источником информации, нужной для принятия решений по вопросам государственного, хозяйственного и социально–культурного строительства [32].

Обращения граждан должны рассматриваться на основании следующих основных принципов: гласности, законности, равенства граждан, доступности, беспристрастности, обязательности, своевременности и объективности, контроля за своевременностью и качеством разрешения обращений граждан

Институт обращений граждан в органы государственной власти выполняет три основные функции:

- 1) информационную;
- 2) коммуникационную;
- 3) правозащитную.

1. Информационная функция состоит в том, что обращения граждан являются ценнейшим источником сведений для органов государственной власти и местного самоуправления о проблемах граждан.

2. Коммуникационная функция заключается в том, что обращения граждан могут быть средством коммуникации между государством и гражданами, служить своего рода каналом воздействия, с помощью которого граждане смогут воздействовать на государственные решения, участвовать в процессе их принятия.

3. Правозащитная функция заключается в том, что обращения как юридический институт являются одним из средств защиты прав граждан: они позволяют предотвратить правонарушение, а если оно уже совершено, устранить его последствия и восстановить нарушенное право [33].

На сегодняшний день информационная функция развита лучше всего (однако получаемая из обращений информация, почти не издается, исходит только в рамках ведомств и остается недостижимой для самих граждан). Правозащитная функция развита значительно хуже, т. к. из-за волокиты и несогласованности в работе различных ведомств большое количество обращений рассматривается с нарушениями сроков или не рассматривается вовсе. На счет, коммуникационной функции, она не имеет под собой серьезной нормативной базы [33,23].

Нормативные данные позволяют говорить о том, что практика с обращениями технически хорошо организована только в наиболее крупных федеральных органах власти такие как, Администрация Президента и Аппарат Правительства[27].

Функционирование института обращений граждан в большой степени зависит от организации соответствующей работы внутри органов власти [17].

В 2015 году к Уполномоченному по правам человека в Российской Федерации поступило 52037 индивидуальных и коллективных обращений граждан, писем из государственных органов и общественных организаций. Чуть меньше половины поступивших документов (24930) соответствовали критериям, предъявляемым к жалобам. В приемной Уполномоченного зарегистрировано 1528 жалоб и обращений, по результатам приема 2739 человек.

Подавляющее большинство (98,7%) составили жалобы, поданные с территории Российской Федерации. Остальные – поступили из-за рубежа. Из Центрального федерального округа поступило 32,8% от общего объема поступивших жалоб; из Приволжского федерального округа – 20,2%; из Южного федерального округа – 10,5%; из Сибирского федерального округа – 10,4%; из Северо-Западного федерального округа – 9,4%; из Уральского федерального

округа – 8,7 %; из Северо–Кавказского федерального округа – 4,3%; из Дальневосточного федерального округа – 3,7% [14].

В 2015 году Уполномоченным по правам человека в Российской Федерации было отклонено 12,2% поступивших жалоб по причине их несоответствия установленным в законе критериям. Обратившимся в таком случаях был направлен отказ в их рассмотрении.

В 51,8% случаев заявителям, не исчерпавшим правовых средств защиты своих прав, Уполномоченным были направлены разъяснения по их использованию и возможности самостоятельного восстановления прав.

Уполномоченным самостоятельно и совместно с компетентными органами государственной власти приняты меры для восстановления прав по 26,9% поступивших жалоб.

В таблице 1 представлены результаты рассмотрения жалоб, поступивших на имя Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации в 2014–2015 годах [14].

Таблица 1 – Результаты рассмотрения жалоб, поступивших на имя Уполномоченного в 2014–2015 гг.

Результаты рассмотрения жалоб	2014	2015
Оказана помощь	23%	26,9%
Дано разъяснение	40%	51,8%
Отказано в приеме	13%	12,2%

Управление Президента Российской Федерации регулярно (ежемесячно, ежеквартально, по итогам года) публикует «Информационно–статистические обзоры рассмотренных обращений граждан, организаций и общественных объединений, адресованных Президенту Российской Федерации». В обзорах рассмотрены статистические данные количества обращений, поступивших в письменной форме, в форме электронного документа и в устной форме в Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан.

Россия	35513	17748	4678	57939	60674	4854	6249	69042
ЦФО	11317	6035	1446	18798	19623	2383	2729	23910
СЗФО	4213	1987	407	6607	6889	373	661	7641
ЮФО	4346	1795	410	6551	6854	495	497	7543
СКФО	1380	760	218	2358	2447	458	342	3158
ПФО	5509	2830	1509	9848	10271	414	864	11126
УФО	2859	868	223	3950	4102	181	425	4556
СФО	4211	2392	237	6840	7137	355	537	7732
ДФО	1678	1081	228	2987	3351	195	194	3376
Др. государс тва	3750	1167	11	4928	5738	829	1551	7308
ИТОГО	39263	18915	4689	62867	66412	5683	7800	76350

Обращения граждан для органов публичной власти являются важнейшим источником информации, необходимой для принятия качественных решений, своевременного реагирования на желания и потребности общества, эффективного средства общения с населением, удовлетворения интересов личности.

Через обращения граждан выявляются мнения и настроения общества, позитивные и негативные тенденции в реализации органами публичной власти их компетенции.

Коллективные петиции могут служить также своего рода «системой раннего оповещения», привлекающей внимание к изменениям в обществе и призывающей государственные органы и общественность к размышлению.

1.2 Формы обращений граждан в государственные органы, органы местного самоуправления и их должностным лицам

С точки зрения содержания, право граждан на обращения в государственные органы и органы местного самоуправления попадает под предмет регулирования государственного (конституционного) права [60].

Органы местного самоуправления – это органы муниципального образования, создаваемые им для осуществления функций публичного управления на своей территории в целях обеспечения публичных интересов, развития экономики и социально–культурной сферы и решения местных вопросов жизнедеятельности населения. Органы местного самоуправления для выполнения задач и функций

публичного местного управления получают соответствующие полномочия, компетенцию.

К органам местного самоуправления относятся:

- представительный орган муниципального образования;
- глава муниципального образования;
- местная администрация (исполнительно–распорядительный орган муниципального образования);
- контрольный орган муниципального образования;
- иные органы местного самоуправления, предусмотренные уставом муниципального образования и обладающие собственными полномочиями по решению вопросов местного значения.

Обязательным является наличие выборных органов местного самоуправления муниципальных образований и местной администрации (исполнительно–распорядительного органа муниципального образования).

Обращения подразделяются в зависимости от формы их подачи. Таких форм имеется две (что признано всеми правоведами и отражено в законодательстве): устная и письменная.

Устные обращения могут подразделяться:

- 1) Личные – поданные при личной встрече;
- 2) Телефонные – поданные по телефону.

Особой формой устных обращений можно признать и обращения, поданные в ходе телемостов высших руководителей государства и граждан. Безусловно, не всегда и не по всем вопросам разумно устное обращение.

Устные обращения анализируются в тех случаях, когда представленные в них доводы и обстоятельства очевидны и не требуют особой проверки, а личности обращающихся известны или установлены по документам. На устные обращения граждан, как правило, дается ответ в устной форме. Обращения граждан, переданные на личном приеме граждан, должны быть зарегистрированы и рассмотрены в порядке и сроки, установленные законом [26,23].

По устному обращению, поданному по телефону предоставляется информация:

- 1) о почтовых адресах и режиме работы органов местной Администрации;
- 2) о порядке проведения личного приёма заявителей Главой Администрации города, района его заместителями, руководителями территориальных, отраслевых органов Администрации города, района;
- 3) о порядке и сроках рассмотрения обращений и запросов граждан;
- 4) о регистрационном номере поступившего обращения и о том, какому должностному лицу оно направлено на рассмотрение;
- 5) иная информация, не требующая осуществления мероприятий по ее сбору, обобщению или анализу [65].

Тогда граждане могут подать письменное обращение. Такие жалобы обычно пересылаются по почте, телеграфу, вручаются через бюро жалоб или лично, через секретариат т. д. Письменные, и устные обращения располагают одинаковой силой, отчего форма обращения не имеет юридического значения. По форме подачи можно выделить «смешанные» или «устно–письменные» обращения – выполненные в письменном виде, но поданные на личном приёме, а не присланные по почте. Руководители органов государственной власти, органов местного самоуправления, а также по их решению иные должностные лица должны проводить личный прием граждан по графику в установленные дни и часы, доведенному до сведения граждан.

Письменные обращения граждан регистрируются по их поступлению в порядке, определяемом законодательством Российской Федерации, законодательными и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации. Результаты проанализированных письменных обращений граждан также доводятся до сведения заинтересованных лиц в порядке, установленном законодательством Российской Федерации и соответствующего субъекта Российской Федерации[58].

Коллективное обращение – письменное обращение двух или более граждан, включающее частный интерес, или же обращение, принятое на собрании,

митинге, которое подписано организаторами этого собрания или митинга. Решение о коллективном обращении на собрании или митинге может быть принято путем голосования или сбора подписей. Как правило, коллективное обращение носит социальный характер и подлежит анализу так же, как и индивидуальные обращения, поданные в письменной форме.

Такие обращения могут быть индивидуальными и касаться лично волнующих граждан, в том числе получения благ [43].

Петиция – вид коллективного обращения граждан в органы государственной власти и органы местного самоуправления о необходимости проведения общественных реформ или изменения действующего законодательства. Они подаются в органы власти от имени участников собрания (схода), конференции, митинга выборными лицами, обладающими представительскими полномочиями [41].

Ходатайство – письменное обращение гражданина с просьбой о признании определенного статуса, прав и свобод, гарантий и льгот, предусмотренных законодательством Российской Федерации. Следует отметить, что к ходатайству обязаны быть применены подтверждающие документы, оформленные по специально определенной форме. При подаче ходатайства может взиматься государственная пошлина [37].

В согласовании со статьей 33 Конституции Российской Федерации граждане Российской Федерации имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы и органы местного самоуправления [1].

Формы обращений граждан:

- 1) заявления;
- 2) жалобы;
- 3) предложения.

Заявление – просьба гражданина о поддержке в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо информация о нарушении законов и иных нормативных правовых актов,

недочетах в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, или критика деятельности указанных органов и должностных лиц [5].

Органы и должностные лица, принявшие заявление от гражданина, обязаны: рассмотреть заявление по существу немедленно, но не позднее 15–дневного срока с момента его регистрации [34].

В случае необходимости проведения особой проверки и истребования добавочных материалов срок рассмотрения может быть увеличен до двух месяцев; принять обоснованное решение и обеспечить его исполнение; сообщить гражданину, подавшему заявление, о результатах рассмотрения его заявления и принятом по нему решении в течение десяти дней; в случае неудовлетворения требований, изложенных в заявлении, довести до сведения заявителя доводы отказа, а также показать допустимый порядок обжалования принятого по заявлению решения.

Обращение в органы государственной власти и органы местного самоуправления конкретного лица, подающего заявление в защиту интересов организации либо выступающего представителем организации, не лишает его статуса физического лица и не влечет в силу положений ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» какого–либо умаления его прав по сравнению с «обычным» заявителем–гражданином [35].

Жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц [5].

Практические данные показывают, наиболее часто встречающимся видом обращения являются жалобы граждан. Жалоба появляется в том кругу юридических отношений, которые возникают из нарушения прав и законных интересов гражданина, установленных и закрепленных законами и иными нормами, регулирующими права и личные интересы граждан. Цель подачи жалобы заключается в защите и восстановлении прав [30].

Жалоба всегда является как средством защиты прав и свобод законных интересов человека, нарушенных деяниями или актами государственных органов, других структур, должностных лиц служащих, так и одним из способов осуществления этих прав. Путем её подачи граждане осуществляют свои права либо требуют восстановить нарушенные права [49].

Гражданин вправе обратиться с жалобой на действия (решения), нарушающие его права и свободы, либо непосредственно в суд, либо к вышестоящему в порядке подчиненности государственному органу, органу местного самоуправления, учреждению, предприятию или общественному объединению, должностному лицу, государственному служащему. Для обращения в суд с жалобой устанавливаются следующие факторы:

Во-первых, три месяца со дня, когда гражданину стало известно о нарушении его прав;

Во-вторых, один месяц со дня получения гражданином письменного оповещения о несогласии вышестоящего органа, объединения, должностного лица удовлетворить жалобу или со дня истечения месяца после подачи жалобы, если гражданином не был получен на нее письменный ответ. Пропущенный по уважительной причине срок подачи жалобы может быть восстановлен судом.

Вышестоящие в порядке подчиненности орган, объединение, должностное лицо должны рассмотреть жалобу в течение месяца. Если гражданину в удовлетворении жалобы отказано или он не получил ответа в течение месяца со дня ее подачи, он вправе обратиться с жалобой в суд [20].

Жалоба может быть подана гражданином, права которого нарушены, или его представителем, а также по просьбе гражданина надлежаще уполномоченным представителем общественной организации, трудового коллектива. Жалоба подается по усмотрению гражданина либо в суд по месту его жительства, либо в суд по месту нахождения органа, объединения, должностного лица, государственного служащего.

Военнослужащий вправе обратиться в военный суд с жалобой на действия (решения) органов военного управления и воинских должностных лиц, нарушающие его права и свободы.

Приняв жалобу к анализу, суд по просьбе гражданина или по своей инициативе вправе задержать исполнение обжалуемого действия (решения). Подача жалобы должна быть уплачена государственной пошлиной в определенном размере. Суд может избавить гражданина от уплаты государственной пошлины или снизить ее размер. Жалоба, направляемая Уполномоченному, не облагается государственной пошлиной [4].

Жалоба подается в те вышестоящие в порядке подчиненности органы и на имя тех должностных лиц, в прямом подчинении которых находятся органы и должностные лица, решения, а также неправомерные действия (бездействие) которых обжалуются. Важно отметить, что законодательство четко определяет возможности гражданина, обратившегося с жалобой. Жалобы граждан Российской Федерации и находящихся на территории Российской Федерации иностранных граждан и лиц без гражданства анализирует уполномоченный. Жалобы на решения или действия (бездействие) государственных органов, органов местного самоуправления, должностных лиц, государственных служащих, если раньше заявитель обжаловал эти решения или действия (бездействие) в судебном или административном порядке, но не согласен с постановлениями, принятыми по его жалобе [42].

Жалоба должна быть подана Уполномоченному не позднее истечения года со дня нарушения прав и свобод заявителя или с того дня, когда заявителю стало известно об их нарушении. Жалоба должна содержать фамилию, имя, отчество и адрес заявителя, изложение сути решений или действий (бездействия), нарушивших или нарушающих, по мнению заявителя, его права и свободы, а также дополняться копиями решений, принятых по его жалобе, разобранной в судебном или административном порядке [4].

Не менее важным обстоятельством является установление в законодательстве обязанностей органов и должностных лиц по рассмотрению жалоб. К таковым

обязанностям относят: во–первых: прием и регистрация жалоб; во–вторых: рассмотрение жалоб по существу, объективная оценка изложенных в них деталей, обстоятельств и проверка их достоверности. Рассмотрение жалобы может быть прекращено, если в ходе проверки было определено, что автор указал ошибочные фамилию, адрес и иные недостоверные данные [36].

Органы и должностные лица, анализирующие жалобы, обязаны:

Во–первых: немедленно принять меры к пресечению неправомерных решений, действий (бездействия), покушающихся на права и законные интересы граждан;

Во–вторых: в случае нужды прибыть на место для исследования обстоятельств, вызвавших жалобы, запрашивать нужные материалы и объяснения у лиц, на которых поступили жалобы, позвать свидетелей и специалистов;

В–третьих: после совершения всех нужных действий принять мотивированное, обоснованное и осознанное решение по жалобе, снабдить его исполнением и сообщить гражданину в письменной форме и в определенные сроки о результатах рассмотрения жалобы [36].

Предложение – рекомендация гражданина по улучшению 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 [5].

Предложение является одной из главных форм осуществления права граждан на участие в управлении.

Предложение – обращение конкретного характера, направленное на улучшение организации и деятельности органов государственной власти и органов местного самоуправления, предприятий, учреждений и организаций самостоятельно от организационно–правовых форм и форм собственности, общественных союзов. Предложения направлены также на улучшение правовой основы государственной и коллективной жизни государства и общества. Важно отметить, что предложения граждан не связаны с нарушением их прав и законных интересов [18].

Таким образом, в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральным законодательством и нормативно–правовыми актами органов местного самоуправления каждый гражданин Российской Федерации может обратиться в государственные органы, органы местного самоуправления с предложениями, заявлениями и жалобами, о признании, соблюдении и защиты прав, свобод и их законных интересов на территории муниципального образования.

1.3 Взаимодействие населения с государственными органами, органами местного самоуправления и должностными лицами местного самоуправления

Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы иных лиц [5].

Обращения граждан могут быть выражены в письменной, электронной, устной форме.

Гражданин в своем письменном обращении в обязательно указывает или наименование государственного органа или органа местного самоуправления, в которые направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица. Гражданин так же должен указать свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ на обращение, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии [50].

Гражданин направляет письменное обращение непосредственно в тот государственный орган, орган местного самоуправления или тому должностному лицу, в компетенцию которых входит решение назначенных в обращении вопросов.

Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу [51].

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию данного государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

В случае если решение установленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам [28].

Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в направленных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения [49].

Отсутствие необходимых реквизитов заявителя влечет за собой признание обращения анонимным и такое обращение рассмотрению не подлежит. Во всяком случае, заявителю докладывается о невозможности ответа. Не рассматриваются также обращения, которые содержат моменты, оскорбляющие честь и достоинство иных лиц.

Анонимные обращения не рассматриваются за исключением тех случаев, в котором содержится сведения о совершении преступления или о готовящемся преступлении, то оно направляется в правоохранительные органы и обследуется в порядке, определенном уголовно–процессуальным законодательством [16].

Письменное обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их

компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения [5].

Исключениями может служить тот случай, когда руководитель государственного органа или органа местного самоуправления, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, сообщив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение[5].

Для рассмотрения всех видов обращений граждан, поданных в письменной форме, установлены единые предельные сроки – до одного месяца. Обращения, не требующие дополнительного, специального изучения или проверки, рассматриваются безотлагательно, в срок не более 15 рабочих дней. Срок исчисляется с момента регистрации поступившего обращения. Заявления и жалобы военнослужащих и членов их семей рассматриваются в укороченные сроки, т.е. до 15 дней, а в органах местного самоуправления, на предприятиях, в организациях и учреждениях независимо от организационно–правовой формы и формы собственности – безотлагательно, но не позднее 7 дней [29].

Законодательством РФ урегулирован только судебный порядок рассмотрения жалоб. Закон РФ от 27.04.1993 г. «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан» урегулировал круг субъектов, неправомерные решения, действия (бездействие) которых могут быть обжалованы, порядок и сроки подачи жалобы, виды решений суда и порядок их исполнения. Активную деятельность по рассмотрению жалоб граждан осуществляет Конституционный Суд РФ, Уполномоченный по правам человека РФ, а также соответствующие структуры субъектов Федерации [4].

При этом необходимо отметить, что, несмотря на установленные законодательством гарантии реализации права граждан на обращения, действия органов государственной власти, местного самоуправления по рассмотрению обращений граждан признаются судебными инстанциями не надлежащими требованиям федерального законодательства. Имеются случаи (они отражены в материалах судебной практики), когда суды общей юрисдикции признают

незаконными ответы органов местного самоуправления на обращения граждан, требуют устранить допущенные нарушения и дать ответы по существу выраженных в обращении вопросов. Такие случаи являются к сожалению, не единичными [61].

В отдельных, предусмотренных законом случаях обращения могут оставаться без рассмотрения, в случае если:

- 1) обращение того же лица уже было рассмотрено и по нему было вынесено решение, а новых обстоятельств обращение не содержит;
- 2) по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;
- 3) обращение направлено лицом, которое решением суда, вступившим в законную силу,
- 4) признано недееспособным; обращение подано в интересах третьих лиц, которые возражают против его рассмотрения [5].

Обращения граждан являются юридическими гарантиями (условиями и средствами), обеспечивающими фактическую реализацию и охрану прав граждан в отношениях с государственными и муниципальными структурами и их должностными лицами.

Обязательность принятия обращения к рассмотрению: обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению; в случае необходимости рассматривающие обращение государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо может обеспечить его рассмотрение с выездом на место [52].

Рассматривает обращения: государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо. Обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение. Запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных

органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия.

Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения. Исключение составляют документы и материалы, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления. Принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина. Дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов. Уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией. Ответ на обращение подписывается руководителем государственного органа или органа местного самоуправления, должностным лицом либо уполномоченным на то лицом. Ответ на обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении [53].

При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом. Текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению [24].

В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу. Сроки рассмотрения письменного обращения: письменное обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации [26].

Обращения, поступившие в форме электронного документа, подлежат рассмотрению в порядке, установленном Инструкцией по делопроизводству. В обращении граждан в обязательном порядке указывается свои фамилию, имя, отчество (последнее при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме [12].

Повторным и многократным обращениям граждан дается тот же входящий номер, что и при первичной регистрации, в соответствующей графе электронной регистрационной карточки отмечается признак повторности. К данному обращению при необходимости прилагаются материалы предыдущего рассмотрения [12].

Повторными считаются вторые и последующие обращения граждан, поступившие в течение года от одних и тех же граждан по одному и тому же вопросу в один и тот же орган, или одному и тому же должностному лицу.

В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые обстоятельства, должностное лицо, рассматривающее обращение, либо уполномоченное на это лицо вправе принять решение о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее

направляемые им обращения направлялись только в Администрацию города, района [5].

Обращения граждан считаются исполненными, если все поставленные в них вопросы рассмотрены, разрешены либо по ним даны подробные разъяснения заявителю [11].

Документы по приему и рассмотрению обращений и заявлений граждан формируются в дела и хранятся в отделе писем и приема граждан в соответствии с номенклатурой дел [12].

Устные обращения поступают во время личного приема руководителями государственных органов или органов местного самоуправления, а также через «телефоны доверия», «горячие линии», «прямые эфиры» на радио и телевидении. Устные обращения рассматриваются только в тех случаях, когда содержащиеся в них факты и обстоятельства вполне очевидны и не требуют дополнительной проверки, а личности обратившихся известны или установлены. Ответы на такие обращения даются обычно в устной форме. Если обстоятельства или факты, изложенные в устном обращении, вызывают дополнительную проверки, то оно регистрируется и ставится на контроль, а результаты его рассмотрения сообщаются заинтересованным лицам в обусловленном порядке и в определенные сроки [25].

Личный прием граждан в государственных органах, органах местного самоуправления проводится их руководителями и уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан [5].

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность [11].

Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В

остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, предусмотренным Федеральным законом № 59–ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» [5].

В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию данных государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться [11].

В ходе личного приема гражданину может быть дан отказ в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов [5].

Начальник отдела писем и приема граждан систематически анализирует причины, характер, содержание обращений граждан и представляет информацию о состоянии работы с обращениями граждан Главе Администрации города, района и заместителю Главы Администрации города, района руководителю аппарата [9].

Государственные органы, органы местного самоуправления и должностные лица осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан [39].

Нарушение установленного законодательством Российской Федерации порядка рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, должностными лицами государственных органов, органов местного самоуправления, государственных и муниципальных учреждений и иных организаций, на которые возложено осуществление публично значимых функций, – влечет наложение административного штрафа в размере от пяти тысяч до десяти тысяч рублей [7].

2 АНАЛИЗ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ ИНСТИТУТА ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В СОСНОВСКОМ МУНИЦИПАЛЬНОМ РАЙОНЕ

2.1 Основные задачи, функции и структура Администрации Сосновского муниципального района

Администрация Сосновского муниципального района (далее по тексту Администрация) в соответствии с Уставом Сосновского муниципального района (далее по тексту – Устав) является исполнительно-распорядительным органом Сосновского муниципального района Челябинской области (далее по тексту муниципальный район), уполномоченным на решение вопросов местного значения и осуществление отдельных государственных полномочий, переданных органам местного самоуправления федеральными законами и законами Челябинской области.

Администрация осуществляет свою деятельность в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами, нормативными правовыми актами Президента Российской Федерации, законами Челябинской области, иными нормативными правовыми актами Челябинской области, Уставом, правовыми актами Собрании депутатов муниципального района, главы муниципального района.

Администрация входит в структуру органов местного самоуправления муниципального района.

Администрация обладает правами юридического лица, является муниципальным некоммерческим учреждением, образованным для осуществления управленческих функций, имеет в оперативном управлении муниципальное имущество, может от своего имени приобретать и осуществлять имущественные и неимущественные права, быть истцом и ответчиком в суде, имеет печать, штампы, бланки со своим наименованием. Администрация имеет право открывать бюджетные и иные счета, в соответствии с законодательством.

Администрация реализует свои полномочия как непосредственно, так и через муниципальные предприятия и учреждения иные организации, расположенные на территории муниципального района.

Место нахождения Администрации: 456510, Челябинская область, село Долгодеревенское, ул. 50 лет ВЛКСМ, д. 21.

Структура Администрации утверждается Собранием депутатов муниципального района по представлению Главы муниципального района (представлена в Приложении А).

Администрацией руководит Глава муниципального района на принципах единоначалия. Структура Администрации включает в себя отраслевые и территориальные подразделения и состоит из управлений, отделов, комитетов, руководство которыми осуществляют Глава муниципального района, заместители Главы муниципального района в соответствии с распределением функциональных обязанностей между ними.

Структурные подразделения Администрации могут наделяться правами юридического лица.

Штатное расписание Администрации и численность работников структурных подразделений утверждается главой администрации муниципального района.

При главе администрации муниципального района и администрации в соответствии с федеральными законами, законами Челябинской области, иными нормативными правовыми актами могут создаваться коллегиальные, консультативные, контрольные и иные органы (комиссии, коллегии, советы, комитеты, штабы, инспекции и др.).

В структуре Администрации в порядке, установленном законодательством, могут создаваться органы, которые наделяются собственной компетенцией на решение вопросов местного значения в соответствующих отраслях или сферах управления.

Полномочия Администрации:

– Формирует проект бюджета муниципального района, организует его исполнение, разрабатывает проекты планов и программ экономического и

социального развития муниципального района, осуществляет материально-техническое обеспечение их выполнения, организует сбор статистических показателей, характеризующих состояние экономики и социальной сферы муниципального района, и представляет указанные данные органам государственной власти в порядке, установленном Правительством Российской Федерации, устанавливает казначейское исполнение бюджета.

– В порядке, установленном законодательством Российской Федерации, решениями Собрания депутатов, осуществляет права собственника в отношении имущества, находящегося в муниципальной собственности, создает муниципальные предприятия и учреждения;

– В порядке, установленном Собранием депутатов, формирует и размещает муниципальный заказ;

– Учреждает печатное средство массовой информации для опубликования муниципальных правовых актов, иной официальной информации;

– Заключает с организациями, не находящимися в муниципальной собственности, договоры о сотрудничестве в экономическом и социальном развитии муниципального района;

– Участвует в предупреждении и ликвидации последствий чрезвычайных ситуаций на территории муниципального района, организует и осуществляет мероприятия по гражданской обороне, защите населения и территории муниципального района от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера;

– Организует мероприятия межпоселенческого характера по охране окружающей среды, организует и осуществляет экологический контроль объектов производственного и социального назначения на территории муниципального района, за исключением объектов, экологический контроль которых осуществляют федеральные органы государственной власти;

– Осуществляет содержание и строительство автомобильных дорог общего пользования между населенными пунктами, мостов и иных транспортных инженерных сооружений вне границ населенных пунктов в границах

муниципального района, за исключением автомобильных дорог общего пользования, мостов и иных транспортных инженерных сооружений федерального и регионального значения;

- Создает условия для предоставления транспортных услуг населению и организует транспортное обслуживание населения между поселениями в границах муниципального района;

- Организует охрану общественного порядка на территории муниципального района муниципальной милицией;

- Организует в границах муниципального района электро- и газоснабжение;

- Создает условия для обеспечения жителей поселений, входящих в состав муниципального района, услугами связи, общественного питания, торговли и бытового обслуживания;

- Обеспечивает на территории муниципального района содержание межпоселенческих мест захоронения, организацию ритуальных услуг;

- Осуществляет организационное и материально-техническое обеспечение подготовки и проведения муниципальных выборов, местного референдума, голосования по отзыву депутата Собрания депутатов, главы муниципального района, голосования по вопросам изменения границ муниципального района, преобразования муниципального района;

- Разрабатывает схемы территориальной планировки муниципального района и вносит их на утверждение Собрания депутатов; осуществляет ведение информационной системы обеспечения градостроительной деятельности на территории муниципального района, резервирование и изъятие, в том числе путем выкупа, земельных участков в границах муниципального района для муниципальных нужд;

- Организует предоставление общедоступного и бесплатного начального общего, основного общего среднего (полного) общего образования по основным общеобразовательным программам, за исключением полномочий по финансовому обеспечению образовательного процесса, отнесенных к полномочиям органов государственной власти Челябинской области; организует предоставление

дополнительного образования и общедоступного бесплатного дошкольного образования на территории муниципального района, а также организует отдых детей в каникулярное время;

– Организует оказание на территории муниципального района скорой медицинской помощи (за исключением санитарно-авиационной), первичной медико-санитарной помощи в амбулаторно-поликлинических и больничных учреждениях, медицинской помощи женщинам в период беременности, во время и после родов;

– Осуществляет опеку и попечительство;

– Организует утилизацию и переработку бытовых и промышленных отходов;

– Осуществляет формирование и содержание муниципального архива, включая хранение архивных фондов поселений, входящих в состав муниципального района;

– Рассматривает ходатайства и вносит представления в соответствующие органы о награждении государственными наградами и присвоении почетных званий;

– Организует библиотечное обслуживание поселений (обеспечение услугами библиотечного коллектора);

– Осуществляет мероприятия по обеспечению безопасности людей на водных объектах, охране их жизни и здоровья;

– Осуществляет создание, развитие и обеспечивает охрану лечебно-оздоровительных местностей и курортов местного значения на территории муниципального района;

– Осуществляет выравнивание уровня бюджетной обеспеченности поселений, входящих в состав муниципального района, за счет средств бюджета муниципального района;

– Осуществляет регулирование цен и тарифов на территории муниципального района в пределах своей компетенции;

– Осуществляет иные полномочия, предусмотренные законодательством Российской Федерации, Челябинской области, настоящим Уставом, решениями Собрания депутатов.

Деятельность Администрации основывается на принципах гласности и открытости:

– Гласность в работе Администрации обеспечивается посредством доведения до населения муниципального района своевременной и достоверной информации о развитии муниципального района, состоянии охраны общественного порядка и т.п., а также о мероприятиях и событиях затрагивающих интересы населения муниципального района;

– Информирование населения муниципального района о деятельности Администрации осуществляется посредством проведения пресс– конференций, выступлений в средствах массовой информации, на собраниях и встречах с населением;

– Граждане имеют право обращаться в Администрацию и к должностным лицам Администрации, которые обязаны в установленный законом срок дать письменный ответ по существу обращения.

– Администрация обеспечивает реализацию прав граждан на ознакомление с документами и материалами, непосредственно затрагивающих их права и свободы.

Глава муниципального района.

1. Глава муниципального района является высшим должностным лицом Сосновского муниципального района и наделяется в соответствии с федеральным законом собственными полномочиями по решению вопросов местного значения.

2. Глава муниципального района избирается гражданами российской Федерации, место жительства которых расположено в границах муниципального района, на основе всеобщего равного и прямого избирательного права при тайном голосовании в порядке, установленном федеральными законами, законами Челябинской области, сроком на пять лет.

3. Полномочия главы муниципального района начинаются со дня его вступления в должность и прекращаются в день вступления в должность вновь избранного Главы муниципального района. Глава муниципального района вступает в должность на десятый день после избрания. Порядок вступления в должность определяется решением Собрания депутатов.

4. Глава муниципального района осуществляет полномочия на постоянной основе.

5. Глава муниципального района, избранный на муниципальных выборах, возглавляет администрацию.

6. Статус Главы муниципального района и ограничения, связанные с его статусом, определяются федеральным законом.

7. Глава муниципального района подконтролен и подотчетен населению и собранию депутатов. Глава муниципального района ежегодно отчитывается перед Собранием депутатов, отчитывается перед избирателями о своей деятельности, не реже двух раз в год, во время встреч с ними, через средства массовой информации, а также использует другие формы отчета.

Полномочия Главы муниципального района

1. Представляет муниципальный район в отношениях с органами местного самоуправления других муниципальных образований, органами государственной власти, гражданами и организациями, без доверенности действует от имени муниципального образования;

2. Подписывает и обнародует в порядке, установленном настоящим Уставом, нормативные правовые акты, принятые Собранием депутатов;

3. Издаёт в пределах своих полномочий правовые акты;

4. Вправе требовать созыва внеочередного заседания Собрания депутатов;

5. Разрабатывает схему управления муниципальным районом, вносит ее на утверждение в Собрание депутатов;

6. Обеспечивает взаимодействие органов местного самоуправления муниципального района;

7. Осуществляет иные полномочия, установленные законодательством и настоящим Уставом;

8. От имени муниципального образования, администрации приобретает и осуществляет имущественные и иные права и обязанности, выступает в суде без доверенности;

9. Обеспечивает на территории муниципального района исполнение федеральных законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, законов и иных нормативных правовых актов Челябинской области, правовых актов органов местного самоуправления;

10. Вносит на утверждение Собрания депутатов проект бюджета муниципального района;

11. Вносит для принятия Собранием депутатов проекты программ, планов экономического и социального развития муниципального района, организует их исполнение;

12. Ежегодно представляет Собранию депутатов отчет о своей деятельности и деятельности администрации;

13. Разрабатывает структуру администрации и вносит ее на утверждение Собрания депутатов;

14. Руководит администрацией, в том числе: устанавливает штаты администрации в пределах расходов, предусмотренных в бюджете муниципального района, организует работу с кадрами, их аттестацию и повышение квалификации, заключает трудовые договоры и осуществляет увольнение работников администрации, применяет к ним меры поощрения, привлекает к дисциплинарной и материальной ответственности;

15. Назначает на должность и освобождает от должности руководителей муниципальных предприятий и учреждений, применяет к ним меры поощрения, привлекает к дисциплинарной и материальной ответственности;

16. Вносит на рассмотрение Собрания депутатов проекты правовых актов по вопросам местного значения;

17. Организует прием граждан, рассмотрение предложений, заявлений и жалоб граждан;

18. Открывает и закрывает счета в банках, распоряжается средствами администрации, подписывает финансовые документы;

19. Утверждает подготовленную на основе схемы территориального планирования муниципального района документацию по планировке территории;

20. Осуществляет иные полномочия, установленные законодательством, настоящим Уставом, решениями Собрания депутатов.

21. В период временного отсутствия Главы муниципального района его полномочия, за исключением полномочий, предусмотренных подпунктами 2, 4, а также полномочий по отклонению нормативных правовых актов, принятых Собранием депутатов, исполняет должностное лицо администрации муниципального района по распоряжению Главы муниципального района.

Правовые акты Главы муниципального района

– Глава муниципального района в пределах своих полномочий, установленных федеральными законами, законами Челябинской области, настоящим Уставом и решениями Собрания депутатов, издает Постановления по вопросам местного значения и вопросам, связанным с осуществлением отдельных государственных полномочий, переданных органам местного самоуправления федеральными законами и законами Челябинской области, а также распоряжения по вопросам организации работы администрации.

– Постановления Главы муниципального района вступают в силу со дня их подписания, если иное не установлено в самом постановлении. Распоряжения Главы муниципального района вступают в силу со дня их подписания.

– Постановления главы муниципального района, затрагивающие права, свободы и обязанности человека и гражданина, вступают в силу со дня их официального опубликования. Официальным опубликованием постановлений главы муниципального района считается публикация полного их текста в газете «Сосновская Нива». Юридический адрес: 456510, Челябинская область, Сосновский район, с. Долгодеревенское, улица Советская, дом 27 «а».

Финансирование Администрации осуществляется за счет средств бюджета муниципального района.

Организационное, кадровое, информационно–правовое, документационное, материально–техническое и иное обеспечение осуществляется Администрацией самостоятельно.

Обеспечение трудовых и социально–экономических гарантий, ответственность муниципальных служащих Администрации

Гарантии, права, обязанности и ответственность муниципальных служащих Администрации регулируется федеральными законами, законами Челябинской области, а также другими нормативными правовыми актами.

Ликвидация и реорганизация Администрации осуществляется на основании нормативных правовых актов муниципального района в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации и Челябинской области.

2.2 Показатели эффективности деятельности Сосновского муниципального района Челябинской области за 2015 год

Сосновский район окружает город Челябинск с трех сторон и фактически является пригородом промышленного гиганта, что наложило значительный отпечаток на его инфраструктуру, экономику. Протяженность территории района в направлении с севера на юг составляет 90 км, с запада на восток – 30

км. Общая земельная площадь района составляет 207138 га

Сосновский район является самым крупным муниципальным районом Челябинской области как по занимаемой территории, так и по численности населения. Среднегодовая численность населения за 2015 год составила 66,8 тыс.человек. С учетом положительных темпов естественного прироста и темпов миграции населения планируется увеличение численности населения района к 2018 году до 72,3 тыс.человек.

Наряду с крупными промышленными предприятиями, на которых занято более 11 тыс.человек, в районе активно развивается малый бизнес. Число субъектов

малого и среднего предпринимательства (индивидуальных предпринимателей и юридических лиц) в расчете на 10 тыс. человек населения в отчетном 2015 году составило 380,84 единиц. В 2016-2018 годах ожидается стабильный рост показателя до 394,19 единиц на 10 тыс. человек населения. Рост ожидается за счёт оказания поддержки субъектам малого и среднего предпринимательства (финансовой, имущественной и информационной), причем как на областном, так и на муниципальном уровнях.

Доля среднесписочной численности работников (без внешних совместителей) малых и средних предприятий в среднесписочной численности работников (без внешних совместителей) всех предприятий и организаций в отчетном году составила 37,0%, к 2018 году этот показатель достигнет 38,5%.

Сосновский муниципальный район – инвестиционно-привлекательная территория. Удобное географическое положение, расположенность вокруг большого города, относительно неплохая экологическая ситуация сделала район привлекательным и для массовой жилой застройки, и для развития перерабатывающих промышленных предприятий. Так в 2014 году сдано в эксплуатацию рекордные 290 450 кв.м жилья, в 2015 году - 267 967 кв.м жилья, из них 164 972 кв.м и 195 603 кв.м соответственно – за счет индивидуального строительства. В расчете на одного жителя в 2015 году введено в эксплуатацию 4,01 кв.м площади жилья. Обеспеченность населения площадью жилых помещений в 2015 году составила 40,21 кв.м, рост к 2014 году 107,9%. В 2018 году за счет увеличения темпов ежегодного ввода жилья в эксплуатацию обеспеченность населения площадью жилых помещений составит 45,3 кв.м.

Объем инвестиций в основной капитал в расчете на одного жителя района в 2015 году составил 30374 рублей. На период 2016-2018 годов планируется рост темпов инвестирования средств в основной капитал на уровне 110% ежегодно. Такие высокие темпы инвестирования средств в основной капитал позволяет планировать строительство Томинского горно-обогатительного комбината стоимостью свыше 55 млрд.рублей, а также постоянная модернизация существующих производств.

На территории Сосновского муниципального района работает 10 крупных сельскохозяйственных предприятий. В 2015 году 7 предприятий сработали эффективно, суммарная прибыль составила 1039,1 млн.рублей. Наибольший удельный вес в общей сумме прибыли занимает крупное птицеводческое предприятие – ООО «Равис – птицефабрика Сосновская». Доля прибыльных сельскохозяйственных организаций района в 2015 году составила 70,0%, в 2014 – 40%. В 2016-2018 годах ожидается, что все сельскохозяйственные предприятия района сработают эффективно, соответственно доля прибыльных сельскохозяйственных организаций возрастет до 100%.

На территории Сосновского муниципального района из 81 населенных пунктов 78 имеют регулярное автобусное и (или) железнодорожное сообщение с административным центром муниципального района. Отсутствует регулярное автобусное и (или) железнодорожное сообщение в следующих населенных пунктах: дер.Трифоново с численностью населения 14 человек, дер.Томино (137 человек) и пос.Высокий (245 человек). Соответственно значение показателя «Доля населения, проживающего в населенных пунктах, не имеющих регулярного автобусного и (или) железнодорожного сообщения с административным центром», составляет 0,59%. На плановый период изменение показателя не планируется.

Среднемесячная номинальная начисленная заработная плата в Сосновском муниципальном районе составила в 2015 году 29680,5 тыс.рублей, это 97,0% от среднеобластного уровня. В разрезе отраслей наибольший уровень среднемесячной заработной платы сложился в следующих отраслях: транспорт и связь, финансовая деятельность, операции с недвижимым имуществом, аренда и предоставление услуг. В 2018 году показатель достигнет уровня 38496,1 рублей.

Система образования района представлена 44 муниципальными учреждениями. Все учреждения в районе казенные. На финансирование системы образования в 2015 году израсходовано 764,746 млн. рублей, что выше уровня 2014 года на 71,3 млн.рублей.

Один из основных показателей, который должен быть обеспечен в системе образования – среднемесячная номинальная начисленная заработная плата отдельных категорий педагогических работников. Данный показатель в районе обеспечен до требуемого уровня.

Финансовое обеспечение мероприятий осуществляется по программно - целевому принципу. В 2015 году профинансировано три программы на общую сумму более 27 миллионов рублей.

Реализуемые мероприятия программы «Поддержка и развитие дошкольного образования в Сосновском муниципальном районе» на 2015 год позволили решить проблему по доступности дошкольного образования детей в возрасте от 3 до 7 лет. В 2015 году открыто 637 дополнительных мест, из них за счет:

- приобретения здания детского сада на 150 мест в пос.Западный и на 290 мест в дер.Казанцево (фактически открыто 279 мест);

- открытия на базе общеобразовательных школ в 4-х населенных пунктах района 6 групп на 150 мест, работающих в 9-10,5 часовом режиме (пос.Рощино, с.Долгодеревенское, с. Кременкуль) и 2 групп кратковременного пребывания на 30 мест в пос.Полетаево;

- открытия дополнительных групп в МДОУ-детский сад №12 пос.Мирный;

- доукомплектования действующих дошкольных групп в соответствии с требованиями СанПиН на базе действующих дошкольных учреждений МДОУ д/с КВ № 13 с. Кременкуль, МДОУ д/с № 17 п. Трубного, МДОУ ЦРР- д/с № 20 п.Рощино, МДОУ –д/с КВ №19 п.Рощино (всего 37 дополнительных мест).

Общая сумма затрат на открытие дополнительных мест составила 193939,81 тыс. рублей, в том числе из местного бюджета – 2824,11 тыс. руб.

Открытие дополнительных мест позволило увеличить охват дошкольным образованием с 63,7 % в 2014 году до 67,9 % в 2015 году.

Проведенные мероприятия по открытию дополнительных мест позволили к концу 2015 году ликвидировать очередность детей с 3 до 7 лет в дошкольные учреждения, но для детей в возрасте от 0 до 3-х лет очередь составляет 1645

человек и потребность в обеспечении местами детей в дошкольные образовательные учреждения остается.

В 2015 году увеличилось количество поселений, в которых ликвидирована очередь - Алишевское, Теченское, Вознесенское, Архангельское, Томинское, Мирненское поселения.

Наиболее сложная ситуация складывается в 2-х населенных пунктах: с. Долгодеревенское и пос. Полетаево. Поэтому открытие детского сада в пос.Полетаево на 240 мест и строительство детского сада в с.Долгодеревенское на 240 мест является задачей на следующий год.

Эффективность деятельности органов местного самоуправления в сфере дошкольного образования оценивается по показателю доли детей в возрасте 1-6 лет, получающих дошкольную образовательную услугу и услугу по их содержанию в муниципальных образовательных учреждениях в общей численности детей в возрасте 1-6 лет. Среднее значение данного показателя по району составляет 67,9 % (2014 года 63,7%).

По показателю доли детей в возрасте 1-6 лет, стоящих на учете для определения в муниципальные дошкольные образовательные учреждения, среднее значение по району составляет 19,4% (в 2014 году 25,2%). Снижение данного показателя относительно 2014 года говорит о его положительной динамике по району.

Организация предоставления общедоступного и бесплатного начального общего, основного общего, среднего общего образования по основным общеобразовательным программам оценивается по достижению четырех показателей. Один из этих показателей - «Доля выпускников муниципальных

общеобразовательных учреждений, не сдавших единый государственный экзамен

по русскому языку и математике, в общей численности выпускников

муниципальных общеобразовательных учреждений, сдававших единый

государственный экзамен по данным предметам». В этом году таких выпускников в нашем районе 1, который не воспользовался возможностью

пересдать экзамен по математике, забрав при этом документы из школы об окончании основного общего образования.

Сдали ЕГЭ по русскому языку и математике выпускники 18-ти средних муниципальных общеобразовательных учреждений из 19.

По сравнению с 2014 годом количество выпускников в районе, получивших 80 и более баллов увеличилось с 20 до 30 человек.

В ходе анализа абсолютного показателя результаты выше регионального уровня показали:

- по русскому языку - МОУ Архангельская СОШ, МОУ Долгодеревенская СОШ, МОУ Полетаевская СОШ;

- по математике профильного уровня - МОУ Долгодеревенская СОШ, МОУ Рощинская СОШ.

В 11 классах выполнен показатель - доля выпускников, сдававших экзамен по информатике, он составляет 7,64 %. Усилия приложили Долгодеревенская, Полетаевская, Рощинская, Есаульская школы.

В течение 2 лет такие школы, как Полетаевская, Солнечная, Вознесенская, Баландинская, Мирненская, Саргазинская, Сирюсинская активно работают над реализацией проекта «Непрерывное образование». Договоры заключены с ФБГОУ ВЛ Южно-Уральским аграрным университетом, ГБПОУ Южно-Уральским многопрофильным колледжем, ФБГОУ ВПО Челябинским государственным педагогическим университетом, Снежинским физико-техническим институтом НИЯУ МИФИ. Учащиеся школ принимают участие в конкурсах, олимпиадах, спортивных соревнованиях. Данная работа направлена на повышение мотивации выпускников на выбор технических специальностей.

Следующим показателем, характеризующим качество предоставления общего образования, является «доля муниципальных общеобразовательных учреждений, соответствующих современным требованиям обучения в общем числе муниципальных общеобразовательных учреждений». В Сосновском районе таких учреждений 18 или 85,7% общего количества муниципальных общеобразовательных учреждений. Количество обучающихся, которым

предоставлена возможность обучаться в общеобразовательных учреждениях, отвечающих современным требованиям, составляет 95%. В 2015 году в 4-х учреждениях были созданы условия, соответствующие современным требованиям.

Общее количество учащихся, занимающихся во вторую смену, увеличилось по сравнению с 2014 годом и составляет 15,28 % (1058 человек) общего числа учащихся. Обучение в две смены организовано в 7 учреждениях, что вызвано увеличением количества обучающихся и отсутствием свободных помещений в указанных учреждениях.

Дополнительное образование в районе представлено 5-ю учреждениями, из них: 2 спортивные школы, подведомственные Управлению образования, и 3 школы искусств, подведомственные Отделу культуры.

Эффективность деятельности органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов в сфере общего и дополнительного образования оценивается по показателю доли детей в возрасте 5-18 лет, получающих услуги по дополнительному образованию в организациях различной организационно-правовой формы и формы собственности, в общей численности детей данной возрастной группы. Среднее значение доли детей данного показателя за 2015 год по району составил 16,06 % , в прошлом году данный показатель составлял 15,3%.

Данный показатель учитывает в этом году только детей, посещающих спортивные школы и школы искусств, а основная часть детей (6017 человек или 76%) получают услуги дополнительного образования в общеобразовательных школах и подготовительных группах дошкольных учреждений, деятельность которых должна быть лицензирована до конца 2017 года. В настоящее время руководители 7 учреждений готовят пакет документов на лицензирование программ по дополнительному образованию (Долгодеревенская, Полетаевская, Теченская, Кременкульская, Краснопольская, Рощинская, Саккуловская школы). В этих школах будут пролицензированы следующие направления: естественнонаучное, художественное, техническое, туристско – краеведческое и

физкультурно – спортивное. Общее количество объединений работающих в школах по разным направлениям составляет 240.

Организация образовательного процесса по дополнительным общеобразовательным программам в ДЮСШ с. Долгодеревенское осуществляется по следующим направлениям: баскетбол, волейбол, легкая атлетика, футбол, хоккей, бокс, лыжные гонки; в ДЮСШ с. Кременкуль - хоккей.

В 2015 году на нужды муниципальных учреждения дополнительного образования детей выделено из местного бюджета 10019,50 тыс. рублей, что на 76,5 тыс. рублей больше чем в 2014 году.

Услуги культуры на территории района оказывают 6 муниципальных учреждений культуры, имеющих право юридического лица, в которые входит 54 структурных подразделения:

- Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Межпоселенческое социально-культурное объединение» - 17 культурно – досуговых учреждений и художественно-оформительская мастерская «ЭХО». Из 81 населенного пункта Сосновского района 60 не имеют стационарных клубных учреждений. Оказание культурно-досуговых услуг и организация досуга в отдаленных территориях, тем не менее, обеспечивается работой автоклуба (концерты, музыкальные вечера, корпоративные программы, тематические дискотеки, вечера отдыха). Выездная форма работы для многих КДУ является традиционной и востребованной, способствует приобщению жителей отдаленных поселений к общественно-значимой, культурно-досуговой жизни района.

- Муниципальное казённое учреждение культуры «Межпоселенческая централизованная библиотечная система» имеет 25 филиалов в поселениях. Имеется библиобус, который обслуживает те населенные пункты района, где нет стационарных библиотек.

- Муниципальное казённое учреждение «Сосновский историко – краеведческий музей».

- 3 детских школы искусств с 5 филиалами.

Обеспеченность клубами и учреждениями клубного типа от нормативной потребности составила в районе 38,6%, обеспеченность библиотеками в 2015 году составила 27%. Парки культуры и отдыха на территории района отсутствуют, строительство таких объектов не планируется.

Доля муниципальных учреждений культуры, здания которых находятся в аварийном состоянии или требуют капитального ремонта, в общем количестве учреждений культуры в 2015 году составила 16,7%. В 2016-2018 годах планируется сохранение этого показателя на уровне 2015 года.

Для организации спортивно-массовой работы в районе имеется 90 спортивных объектов, в том числе 37 спортивных залов, 46 плоскостных объектов, плавательный бассейн (в Филиале ООО "Газпром трансгаз Екатеринбург").

В 2015 году открыт крытый хоккейный корт с искусственным льдом в п. Садовый. В 2016 году планируется установка пластиковой хоккейной коробки в п. Саргазы. В настоящее время функционирует 17 хоккейных площадок в 14 поселках.

В 2015 году численность занимающихся физической культурой и спортом составила 17036 человек, что на 1738 человек больше по сравнению с предыдущим годом. 73,3% обучающихся систематически занимаются в различных спортивных объединениях.

Доля населения, систематически занимающегося физической культурой и спортом, в 2015 году составила 27,2 %. К 2018 году данный показатель планируется увеличить до 33%. Увеличение планируется за счет открытия новых плоскостных площадок.

Доля многоквартирных домов, в которых собственники помещений выбрали и реализуют один из способов управления многоквартирными домами, составляет 100%, в том числе: управление товариществом собственников жилья 11,7%; управление управляющей организацией частной формы собственности 88,3%.

Доля налоговых и неналоговых доходов местного бюджета в общем объеме собственных доходов бюджета муниципального образования в 2015 году составила 23,21%, в 2016-2018 годах достигнет 36,33%.

Доля основных фондов организаций муниципальной формы собственности, находящихся в стадии банкротства, в основных фондах организаций муниципальной формы собственности (на конец отчетного года, по полной учетной стоимости) составила в 2015 году 0%. В 2016-2018 годах изменение показателя не планируется.

В 2015 году 51 семья, проживающая в Сосновском муниципальном районе и состоящая на учете граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях, улучшила жилищные условия, в том числе 21 семья приобрела жилые помещения с использованием средств социальных выплат (жилищных субсидий) в соответствии с программами, направленными на улучшение жилищных условий отдельных категорий граждан.

Просроченная кредиторская задолженность по оплате труда муниципальных учреждений Сосновского муниципального района отсутствует.

Расходы бюджета муниципального образования на содержание работников органов местного самоуправления в расчете на 1 жителя муниципального образования в 2015 году составили 810,39 рублей. В 2016-2018 годах планируется постепенное снижение показателя до 755,84 рублей или на 7,2% по сравнению с 2015 годом в связи с планируемым ростом численности населения и сохранением суммы расходов бюджета на данное направление.

В соответствии с Федеральным законом от 23.11.2009 года № 261-ФЗ «Об энергосбережении и повышении энергетической эффективности и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» в 2015-2018 годах продолжается выполнение энергосберегающих мероприятий, реализация плана подготовки к отопительному сезону 2016-2017 г.г., в который включены: установка приборов учета энергоресурсов, ремонт внутридомовых инженерных коммуникаций, в том числе участие в региональной программе «Капитальный ремонт общего имущества многоквартирных домов Челябинской области», согласно закона Челябинской области от 27.06.2013 г. № 512-ЗО «Об организации проведения капитального ремонта общего имущества в многоквартирных домах, расположенных на территории Челябинской области»,

Постановления Правительства Челябинской области от 21.05.2014г. № 196-П «О региональной программе капитального ремонта общего имущества в многоквартирных домах Челябинской области на 2014 - 2043 годы», а также ведется разъяснительная работа с населением о необходимости экономии энергоресурсов.

2.3 Условия и порядок рассмотрения обращений граждан в органы местного самоуправления Сосновского муниципального района Челябинской области

Конституция Российской Федерации закрепляет право граждан на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления. Правоотношения, связанные с реализацией такого права, регулируются:

– на федеральном уровне: Федеральным законом от 2 мая 2006 года №59–ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в последней редакции от 07.05.2013 №80–ФЗ, с изменениями, внесенными Постановлением Конституционного Суда РФ от 18.07.2012 № 19–П), а также Комментарий к Федеральному закону от 07 мая 2013 №80–ФЗ «О внесении изменений в статью 5.59 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях и ст.1 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

– на региональном уровне: Законом Челябинской области от 27.08.2009 г. №456-ЗО «О рассмотрении обращений граждан»;

– на муниципальном уровне: Уставом Сосновского муниципального района
Граждане (объединения граждан) подают свои обращения в органы местного самоуправления муниципального района и адресуют тем должностным лицам, к непосредственной компетенции которых относится их рассмотрение. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления.

На основании Законодательства РФ, в субъектах РФ на муниципальном уровне, разрабатываются локальные нормативные правовые акты и методические

документы органов государственной власти, регламентирующие решение задач документационного оснащения.

Основополагающими документами, в соответствии с которыми, ведется делопроизводство в администрации муниципального района являются:

1 «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» от 06.10.2003 №–131 ФЗ (в действующей редакции с 15 сентября 2015 года) [6];

2 «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (действующая редакция от 13.07.2015г.) от 27 июля 2006 г. № 149–ФЗ [21].
Данным законом зафиксировано, что государственные и органы местного самоуправления обязаны обеспечивать доступ, к информации о своей деятельности в соответствии с федеральными законами, законами субъектов РФ и нормативными правовыми актами органов местного самоуправления. Лица, желающие получить доступ к такой информации, не обязаны обосновывать необходимость ее получения.

3 «Об утверждении Правил делопроизводства в федеральных органах исполнительной власти»: Постановление Правительства РФ от 15 июня 2009г. № 477 [24]. Типовую инструкцию, заменила «Инструкция делопроизводителя».

Поступающая в администрацию Сосновского муниципального района документация проходит первичную обработку и регистрацию в Отделе по работе с территориями и обращениями граждан (ОТиОГ) (рисунок 1).

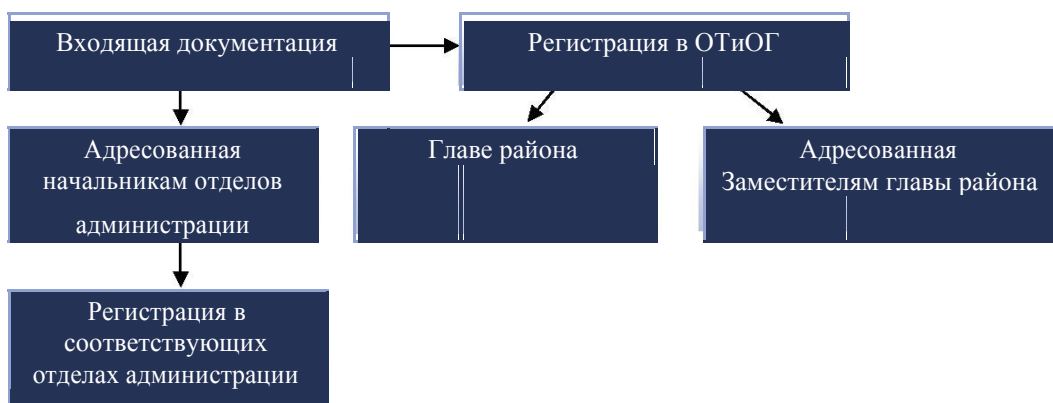


Рисунок – 1 Работа с входящей документацией в администрации Сосновского муниципального района

Главными задачами отдела являются: организация делопроизводства в администрации муниципального района, организация архивного делопроизводства, контроль качества подготовки распорядительных документов администрации района, контроль исполнения распорядительных документов органов государственной власти и местного самоуправления, главы района, всей служебной документации, ведение кадрового делопроизводства.

Ответственность за ведение делопроизводства в отделах, соблюдение установленных правил и порядка работы с документами в аппарате администрации района возлагается, не только на общий отдел, но и на руководителей структурных подразделений, а также их специалистов.

Работа с обращениями граждан, организация личного приема населения, одно из приоритетных направлений в деятельности органов государственной власти и органов местного самоуправления. Через обращения во властные структуры население реализует свое конституционное право непосредственного участия в управлении делами государства.

Организация работы с обращениями и личного приема граждан, в администрации муниципального района возлагается на Отдел по работе с территориями и обращениями граждан (ОТиОГ), подчиняющийся Руководителю аппарата Главы района.

Отдел является структурным подразделением администрации района, работает в тесном взаимодействии с другими подразделениями администрации района и подчинен непосредственно Руководителю аппарата Главы муниципального района.

В число главных задач отдела входит обеспечение соблюдения установленного порядка рассмотрения обращений граждан, организация приема граждан.

Основанием к началу работы с обращением, является: письменное обращение, личное и поступающие в электронном виде, перенаправление обращения граждан из других государственных органов (с сопроводительным письмом) по поручению, для рассмотрения, в администрацию. Указания по рассмотрению документа отражаются в резолюции, в которой обозначается исполнитель, порядок исполнения, срок исполнения, дату рассмотрения и подпись автора резолюции. Документы после рассмотрения, с соответствующей резолюцией передаются в структурные подразделения аппарата, органы администрации района непосредственным исполнителям.

Заявителю выдается второй экземпляр принятого обращения, с отметками даты приема, количества листов и справочным телефоном по обращениям граждан или выдается расписка.

Поступившие в администрацию района обращения граждан, организаций (в письменном виде и в форме электронного документа) передаются в отдел по работе с территориями и обращениями граждан, где обрабатываются в установленном порядке и регистрируются в течение трех дней с момента поступления. После регистрации обращения граждан направляются в установленном порядке на рассмотрение главе района. Глава района не позднее чем в 3-х дневный срок направляет его с соответствующей резолюцией, заместителям главы района или непосредственному исполнителю для принятия мер и подготовки ответа заявителю (Приложение Б. Алгоритм работы с обращениями граждан).

Отдел по работе с территориями и обращениями гражданами администрации района обеспечивает соисполнителей, копией поступившего документа, с резолюцией главы района, заместителя главы района. Соисполнители представляют ответственному исполнителю информацию не позднее, чем за пять дней до окончания срока, отведенного на исполнение документа. Если документ не может быть исполнен в срок, ответственный исполнитель обязан при получении документа на исполнение, но не менее чем за три дня до истечения

срока исполнения, согласовать с руководителем, направившим документ, о его продлении.

Все обращения граждан (объединений граждан), ответ на которые не может быть дан немедленно, регистрируются в день поступления обращения. Устные обращения регистрируются путём внесения их в журнал регистрации устных обращений, в котором фиксируется суть обращений, результат их рассмотрения. Письменные обращения регистрируются путём проставления на первом листе заявления, предложения, жалобы регистрационного штампа и присвоения им регистрационного номера.

При предъявлении письменного обращения непосредственно самим гражданином, представителем объединения граждан по его просьбе на втором экземпляре принятого обращения делается отметка с указанием даты приема обращения, фамилии и инициалов лица, принявшего обращение.

В случае, если к письменному обращению прилагаются документы и материалы, по просьбе гражданина, представителя объединения граждан ему выдается расписка в получении обращения и прилагаемых к нему документов и материалов с указанием их перечня, даты получения, фамилии, инициалов и с подписью лица, принявшего обращение с приложенными документами и материалами.

После регистрации обращения, оно передаётся для рассмотрения главе Администрации муниципального образования, заместителю или иному указанному в обращении должностному лицу.

Письменное обращение, поступившее в органы местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

Сведения, ставшие известными органам местного самоуправления или должностным лицам при рассмотрении обращений, не могут быть использованы во вред обратившимся гражданам (объединениям граждан).

Запрещается использование и распространение информации о частной жизни граждан без их согласия.

По просьбе гражданина не подлежат разглашению сведения о его фамилии, имени, отчестве, месте жительства, работы или учебы.

Лица, в полномочия которых входит рассмотрение обращений граждан (объединений граждан), обязаны:

- 1) обеспечить необходимые условия для рассмотрения обращений граждан (объединений граждан), их личного приема и объективного разрешения поставленных в них вопросов;
- 2) внимательно разбираться в существе обращений, в случае необходимости истребовать нужные документы, направлять работников на места для проверки, принимать обоснованные решения и обеспечивать своевременное и правильное их исполнение;
- 3) принимать меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;
- 4) оказывать содействие гражданам в получении востребованных документов, если запрашиваемые сведения не отнесены законодательством к категории сведений, составляющих государственную тайну, и не содержат информации конфиденциального характера;
- 5) сообщать гражданам о решениях, принятых по предложениям, заявлениям, жалобам, а в случае их отклонения указывать мотивы, в необходимых случаях со ссылкой на законодательные акты.
- 6) уведомлять гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

Обращение гражданина (объединения граждан) считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, по ним приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы, соответствующие законодательству. Все

лица, работающие с обращениями граждан, несут ответственность за сохранность находящихся у них документов и писем, а также соблюдение сроков ответа на них.

График приема граждан и первичный регламент опубликован на сайте администрации.

Поручения главы района, данные в ходе личного приема граждан, ставятся на контроль Отделом по работе с территориями и обращениями граждан. Переданные на личном приеме письменные обращения учитываются и рассматриваются наравне с иными письменными обращениями граждан. На каждое обращение гражданина, поступившее на личном приеме, заводится регистрационная карточка. Обращения граждан, принятые на личных приемах заместителями Главы муниципального района, начальниками отделов регистрируются в установленном порядке в этих отделах. Контроль исполнения поручений, данных во время личного приема, обеспечивается руководителями, ведущими прием.

В случае если поставленные в обращениях граждан вопросы не входят в компетенцию администрации района, обращения направляются в течение семи дней со дня их регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение.

В обращении гражданин, в обязательном порядке указывает свои персональные данные, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы, материалы, фото и видеоматериалы в электронной форме, либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

Обращения граждан считаются исполненными, если все поставленные в них вопросы рассмотрены, разрешены, либо по ним даны подробные разъяснения. Ответственность за своевременное и правильное разрешение вопросов,

поставленных в обращениях граждан, несут заместители главы района, иные уполномоченные должностные лица администрации района в соответствии с их компетенцией. Письменный ответ заявителям вместе с материалами рассмотрения обращений граждан из соответствующего структурного подразделения, органа администрации района, передается в общий отдел для снятия с контроля. Документы по приему и рассмотрению обращений граждан группируются в дела и хранятся в Отделе по работе с территориями и обращениями граждан администрации района, а затем передается в архивный отдел в соответствии с номенклатурой дел.

Отдел по работе с территориями и обращениями граждан администрации района организует учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан, обобщает результаты работы с обращениями граждан и представляет соответствующую информацию руководителям администрации района.

В администрации Сосновского муниципального района, работа с обращениями граждан ведется в программе в ручном режиме, процесс не автоматизирован. После определения исполнителя, специалисты отдела, передают их по назначению. Так же по запросу специалиста, принимающего заявителя лично или работающего с письменным обращением, выводится на экран электронная карточка, куда вводятся адрес, краткое содержание темы обращения, вносится текст резолюции (поручение), должностное лицо-исполнитель, которому поручается решить поставленные в обращении вопросы, фиксируются сроки: регистрации, отправки, контрольный срок ответа и фактический срок получения ответа.

Контроль качества и обстоятельности исполнения функций по рассмотрению обращений, включает в себя установление и устранение нарушений прав обратившихся, коллегиальное рассмотрение, инспекционные выезды на место, принятие решений, подготовка ответов на обращения, рассмотрение жалоб на решения или действия (бездействия).

Надзор за соблюдением методичности действий, установленных административным порядком исполнения функций и принятием решений

специалистами, выполняется руководителями структурных отделов администрации, путем проведения проверок, ответственными за организацию работы по рассмотрению обращений граждан.

Заявитель вправе опротестовать в судебном порядке, предусмотренном законодательством, действия, принятое решение, бездействие.

Все поступившие в администрацию района письменные обращения обязательно регистрируются в отделе по работе с территориями и обращениями граждан в течение трех дней с момента их поступления. Регистрация обращений граждан, с началом нового года, начинается с первого номера. При регистрации обращения на лицевой стороне первого листа указывается дата поступления и регистрационный номер. Если обращение поступило из организации, то указанные реквизиты проставляются на сопроводительном письме. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке должен указывать: кому адресовано обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя отчество, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. Письменные обращения проверяются на повторность, в случае подтверждения к обращению прилагаются материалы рассмотрения предыдущих. Зарегистрированные обращения для принятия решения представляются на рассмотрение руководителю. В случае необходимости руководитель может обеспечивать рассмотрение обращения с выездом на место. Решение по обращению должно быть принято в течение семи дней с даты регистрации до даты получения обращения непосредственно исполнителем.

Передача обращения исполнителю для рассмотрения осуществляется по журналу учета письменных обращений. При этом в учетных формах обязательно вносится дата передачи, подпись исполнителя. Действия исполнителя в ходе рассмотрения обращения показаны на рисунке 2.

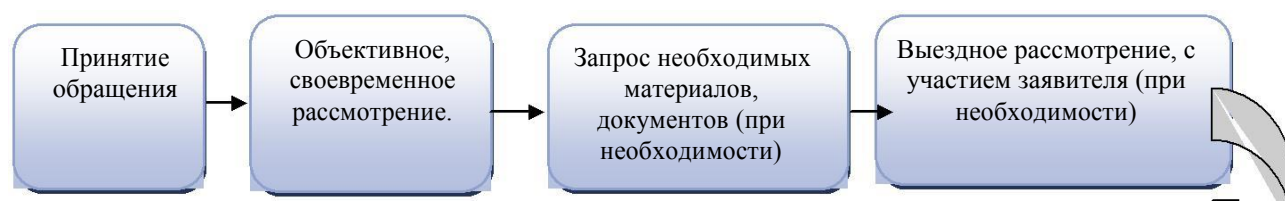


Рисунок – 2 Последовательность действий исполнителя, по рассмотрению обращений

Обращение, поступившее в отдел по работе с территориями и обращениями граждан администрации Сосновского муниципального района, рассматривается в течение 30 дней, в соответствии с законом № 59–ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ» [7]. Указанный срок исчисляется от даты регистрации обращения в общем отделе, до даты направления окончательного ответа заявителю. Промежуточный ответ (о продлении срока, либо о проведении тех или иных действий) не является основанием для прекращения рассмотрения граждан. Сроки исчисляются в календарных днях.

Личный прием граждан осуществляется руководителями и другими должностными лицами, в соответствии с установленным графиком, утвержденным главой района. Запись на личный прием к главе района осуществляется после предварительной беседы со специалистом отдела по работе с территориями и обращениями граждан. Заместители, управляющий делами ведут прием по предварительной записи в дни графика приема, а начальники отделов ведут прием без предварительной записи (по графику).

При условиях очевидности, в излагаемых устных обращениях, факты, не требующие дополнительных разбирательств, по согласию гражданина ответ на может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных вопросов.

Контроль за исполнением поручений по устным и письменным обращениям граждан в ходе личного приема, осуществляет специалист отдела по работе с обращениями граждан. Материалы с личного приема граждан хранятся в архиве администрации района, и уничтожаются по акту через 3 года.

Контроль устанавливается в целях обеспечения своевременного рассмотрения обращений граждан, устранения недостатков в работе отделов администрации Сосновского района.

Обращения в форме электронных сообщений регистрируются как письменное обращение. В ходе рассмотрения обращения вся переписка по нему осуществляется за одним номером, присвоенном ему при регистрации. Документы по приему и рассмотрению граждан формируются в дело и хранятся в архиве администрации Сосновского района. Переписка с обращениями граждан хранится пять лет, после чего обращения уничтожаются актовым списанием.

В том случае, если обращения неподведомственны адресованному лицу, они направляются в семидневный срок со дня поступления тому органу или должностному лицу, к компетенции которых относится решение поставленных в них вопросов. Одновременно граждане, объединения граждан, направившие обращение, уведомляются в письменной форме почтовой связью, кому направлены на рассмотрение их обращения (за исключением случая, если текст письменного обращения не поддается прочтению).

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Гражданин, представляющий объединение граждан, также предъявляет документ, удостоверяющий право представительства (удостоверение, доверенность, иной документ).

Содержание устного обращения заносится в журнал личного приема граждан. Ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ почтовой связью либо иными видами связи по существу поставленных в обращении вопросов.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

Порядок рассмотрения отдельных обращений. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

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

В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, объединению граждан почтовой связью, если соответственно фамилия гражданина, наименование юридического лица, а также почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае если в письменном обращении гражданина, объединения граждан содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель органа местного самоуправления, должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином, объединением граждан по данному вопросу при условии, что эти обращения направлялись в один и тот же орган местного самоуправления. О данном решении уведомляется гражданин, объединение граждан, направившее обращение.

Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений.

Органы местного самоуправления и должностные лица осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, контроль за результатами рассмотрения обращений граждан, анализируют их

содержание, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

Руководители органов местного самоуправления, лица, уполномоченные на личный прием граждан, организацию рассмотрения обращений в органе местного самоуправления, должностные лица обязаны систематически не менее одного раза в полугодие, отчитываться об итогах рассмотрения обращений в соответствии с порядком представления отчетов, установленным соответствующими нормативными правовыми актами Российской Федерации, Челябинской области и муниципальными правовыми актами.

Органы местного самоуправления осуществляют анализ рассмотрения обращений за полугодие и истекший год. Указанный анализ содержит информацию о количестве поступивших, переадресованных и рассмотренных письменных обращений, обращений в форме электронного документа, о местах, днях и часах приема граждан, о количестве граждан, принятых на личном приеме, об уполномоченных лицах по личному приему граждан, о тематике обращений, о принятых по результатам рассмотрения обращений мерах, в том числе о принятых нормативных правовых и иных актах.

2.4 Анализ организации работы с обращениями граждан в Администрации Сосновского муниципального района за период 2012-2015 гг

Проанализируем организацию работ с обращениями граждан в 2014 году. Рассмотрим динамику поступления обращений граждан.

В 2014 году наблюдается увеличение количества обращений, поступивших в адрес органов местного самоуправления Сосновского муниципального района по сравнению с предыдущими годами. В отчетный период зарегистрировано 4257 письменных обращений граждан (рисунок 3).

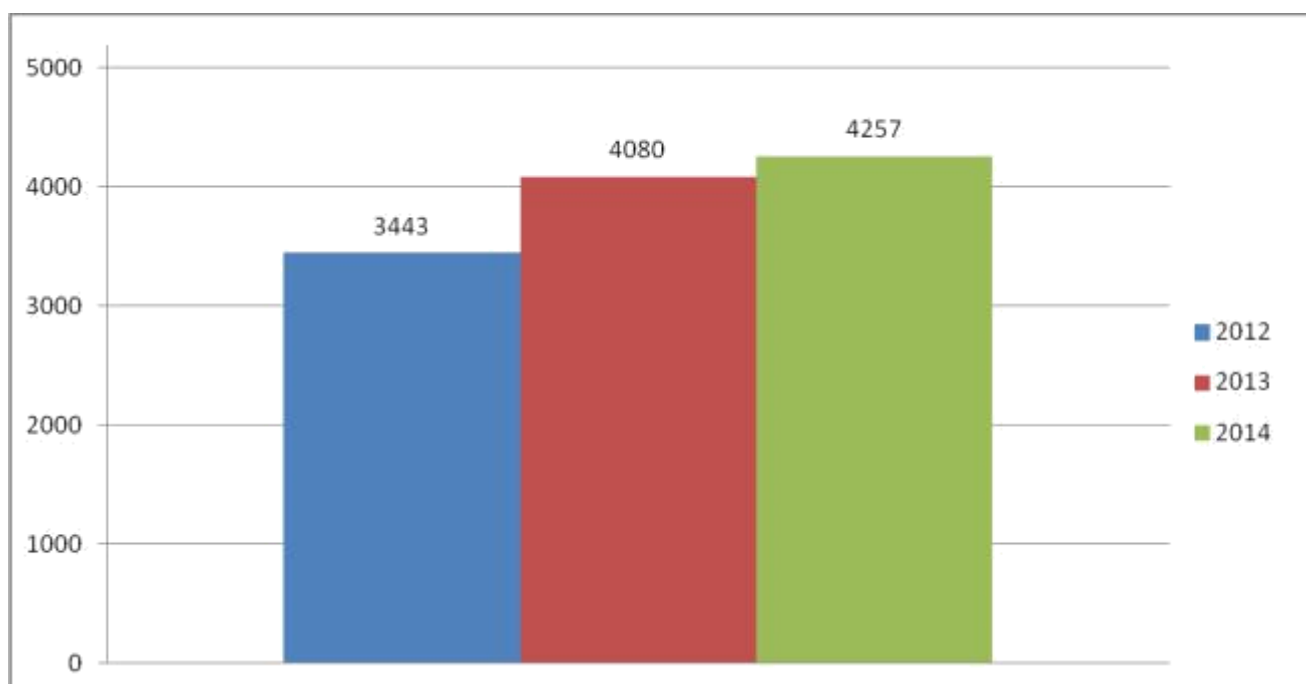


Рисунок 3– Динамика поступления обращений граждан по годам 2012– 2014 гг., ед.

Как и в предыдущие годы, наряду с общим увеличением общего числа обращений, в течение года прослеживалась традиционная тенденция некоторого спада в зимний и летний периоды с заметным ростом весной и осенью. В 2014 году поступает в среднем 1100 обращений в квартал (рисунок 4).

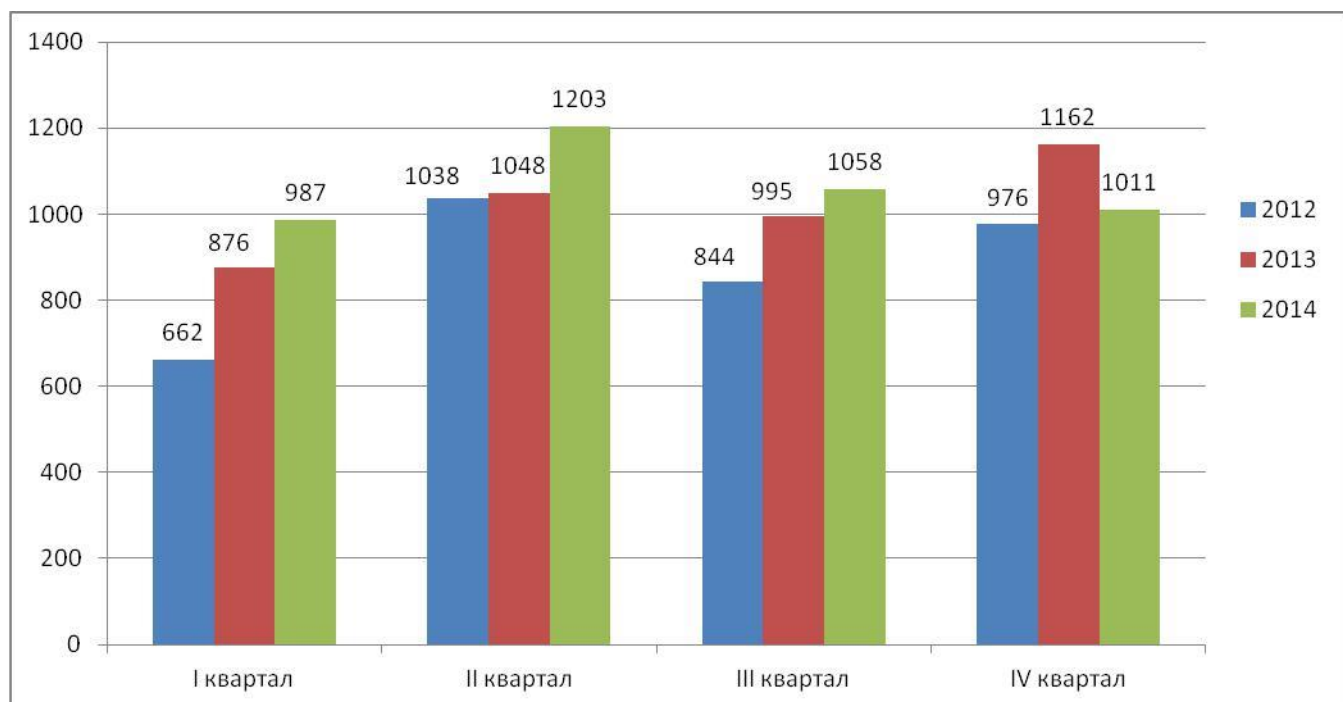


Рисунок 4 – Динамика поступления обращений по кварталам в 2012– 2014 гг., ед.

По каналам поступления обращения распределились следующим образом: Лично от граждан поступило 2000 (47%) обращений, из Правительств Челябинской области – 1234 обращений (29%), 191 обращение из Управления Президента РФ, из которых 157 поставлено на контроль.

По электронной почте обратилось 80% граждан. Резкое увеличение числа электронных обращений связано с началом работы информационного ресурса «Электронная приемная органов власти» и совершенствованием межведомственного электронного документооборота (исключением бумажного документооборота) между органами местного самоуправления и Администрацией области .

Число коллективных обращений осталось на уровне 2013 года

Рассмотрим основные темы обращений. Как и прежде, основную долю обращений составляют вопросы экономики – 2870 обращения, что составляет 67,4 % от всего количества обращений. (рисунок 5). В 2013 году зафиксировано 2815 обращения, или 69%

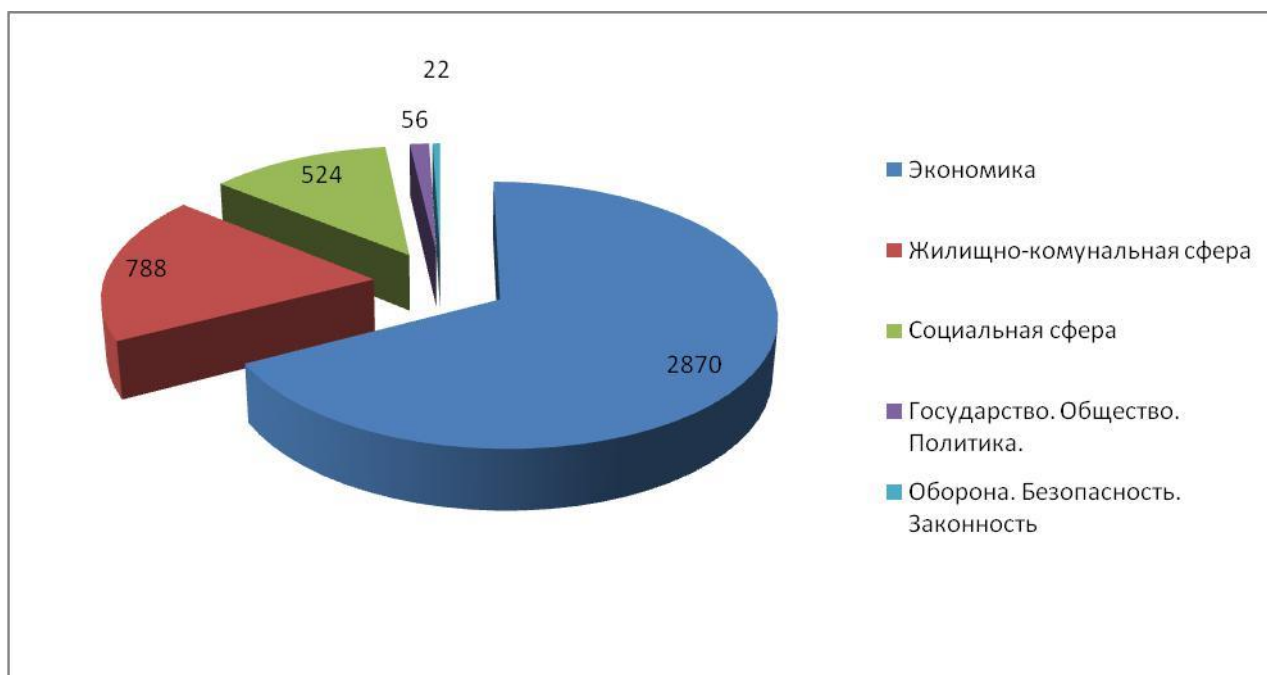


Рисунок 5 – Основные темы обращений граждан в 2014 г.

Здесь доминирует тема хозяйственной деятельности, в которую входят вопросы сельского хозяйства и строительства.

Большинство вопросов в обращениях по теме сельского хозяйства (1320, или 31%) связаны с земельными вопросами (о выделении земельных участков под индивидуальное жилищное строительство, для ведения личного подсобного хозяйства и фермерства, приватизации земельных участков, земельных спорах).

Обращений граждан по теме строительства, градостроительства и архитектуры поступило 1280 (30%). Основная часть приходится на вопросы архитектуры и проектирования. Также граждан волнуют вопросы газификации, водоснабжения, канализования и благоустройства города и поселений. Поднимаются вопросы неудовлетворительного состояния, ремонта и строительства дорог.

Вопросы блока жилищно–коммунальной сферы составили 788 обращений (доля –18%). В 2013 году – 632 обращения, или 15,5 %.

Наибольшее количество вопросов (468 или 11% от всех обращений) зафиксировано по теме жилья. Большинство вопросов касается улучшения жилищных условий, в большей части обращения молодых и многодетных семей, ветеранов. Поступали обращения граждан и с просьбами о переселении из ветхого и аварийного жилья, в том числе о признании жилого помещения непригодным для проживания.

По-прежнему поступают обращения о содействии в приобретении жилья. Часть обращений касается оказания материальной помощи жителям, лишившимся жилья в результате пожара. Ряд обращений содержат просьбы оказать помощь в проведении капитального ремонта жилья.

Значительная часть обращений касается работы жилищно-коммунальной сферы. В основном жители жалуются на тарифы на жилищно-коммунальные услуги, в том числе о несогласии с высоким уровнем размеров оплаты по общедомовым нуждам. Поступают жалобы на работу предприятий жилищно-коммунального комплекса, перебои в водоснабжении, теплоснабжении, работе канализации.

Вопросы блока социальной сферы составили 524 обращения (доля –12,3%). В 2013 году 395 обращений, или 9,7%.

Большинство обращений поступило по вопросам предоставления дополнительных льгот отдельным категориям граждан (предоставление земельных участков многодетным семьям, семьям, имеющим ребенка– инвалида, гражданам, состоящим на учете в качестве нуждающихся в жилых помещениях и др.) – 255 обращения (6%).

Вопросы опеки и попечительства составили 5% от всех вопросов в обращениях (213 заявления).

Также жителей волнуют проблемы образования. В частности, нехватка мест в детских садах, отсутствие компенсации за ребенка после достижения 1,5 лет в случае неполучения места в детском саду.

Результаты рассмотрения обращений следующие: по 2853 (67 %) заявлениям вопрос решен положительно, по 1274 (30%) – даны разъяснения, а по 128 (3%) – отказано.

Наибольшее количество вопросов по прежнему связано с улучшением жилищных условий, предоставлением жилья и оформлением земельных участков. Кроме того, зафиксированы вопросы нарушения земельного законодательства, благоустройства, водоснабжения, газификации. По результатам рассмотрения обращений граждан по 79% обращениям были даны разъяснения, по 21% – вопрос решен положительно.

Проведем анализ организации работы с обращениями граждан в администрации Сосновского муниципального района в I полугодии 2015 года (данные взяты с официального сайта администрации).

Динамика поступления обращений граждан изображена на рисунке 6. В первом полугодии 2015 года в адрес органов местного самоуправления (включая органы местного самоуправления сельских поселений) Сосновского муниципального района области поступило 2385 письменных обращений граждан, что на 8% больше аналогичного периода 2014 года и на 28 % больше аналогичного периода 2013 года.

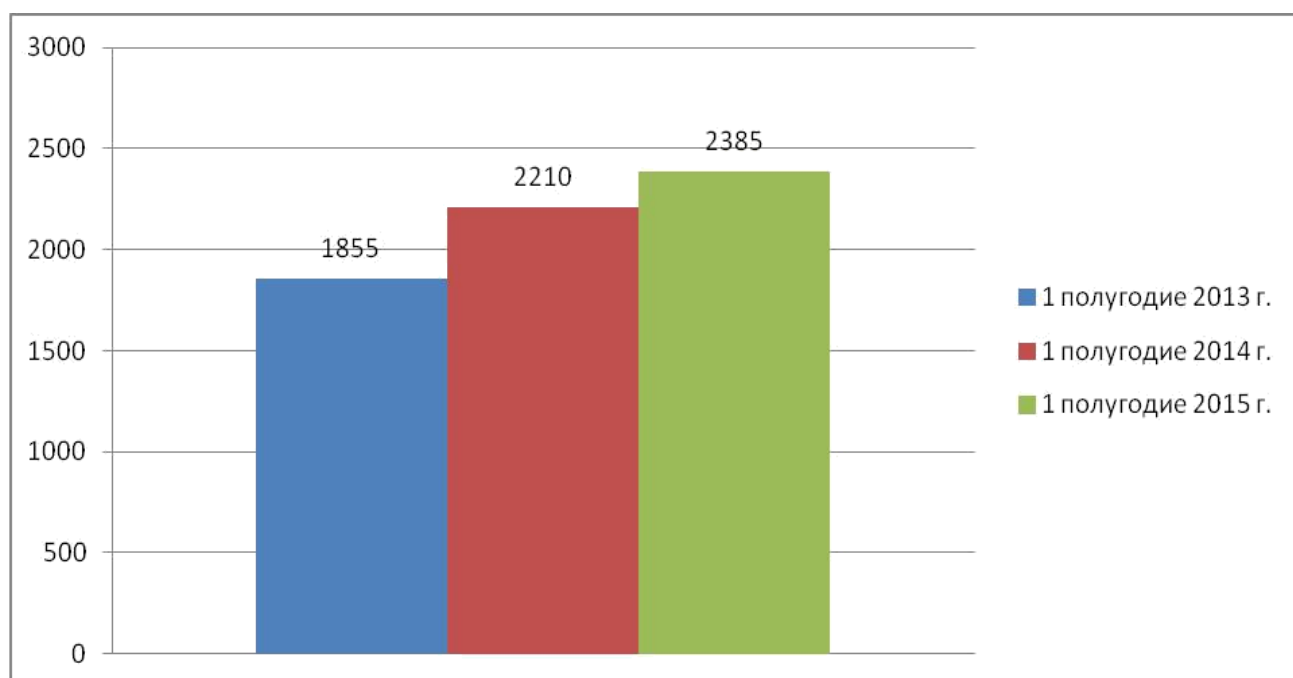


Рисунок 6 – Динамика поступления обращений граждан по полугодиям в 2013– 2015 гг., ед.

Через вышестоящие органы государственной власти поступило 95 письменных обращений (или 4 % от всего количества), в том числе:

- Администрация Президента Челябинской области –37;
- Министерства и ведомства Челябинской области –25;
- Правительство Челябинской области – 23;
- Аппарат Полномочного представителя Президента РФ в Уральском федеральном округе – 6;
- в качестве депутатского запроса – 4.

Через Сосновскую прокуратуру поступило 21 обращение граждан.

Большинство обращений, поступает нарочно (1908, или 80%). Сохраняется тенденция увеличения поступления обращений в форме электронного документа 18 % от всего количества обращений (429). Снижается количество обращений поступающих по почте – 48, или 2 % (рисунок 7).

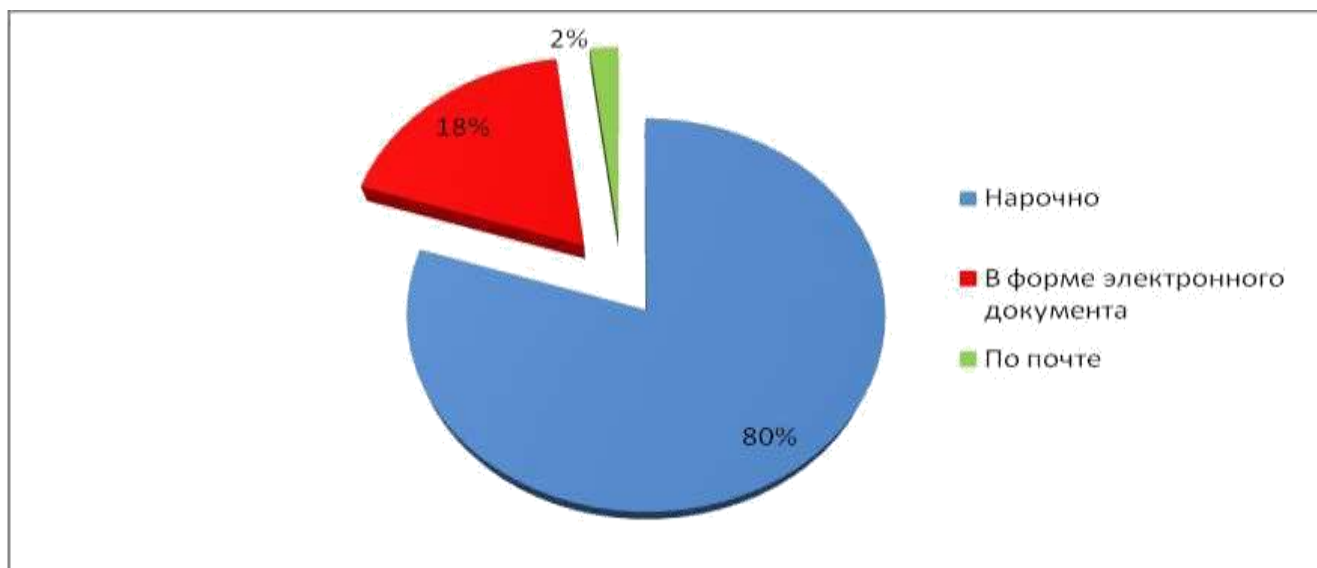


Рисунок 7 – Каналы поступления обращений в 2015г.

Коллективные обращения составляют не более 2 % от всего количества обращений, что остается на уровне аналогичного периода прошлого года (47 обращений).

Основные темы обращений граждан в указанный период представлены на рисунке 8.

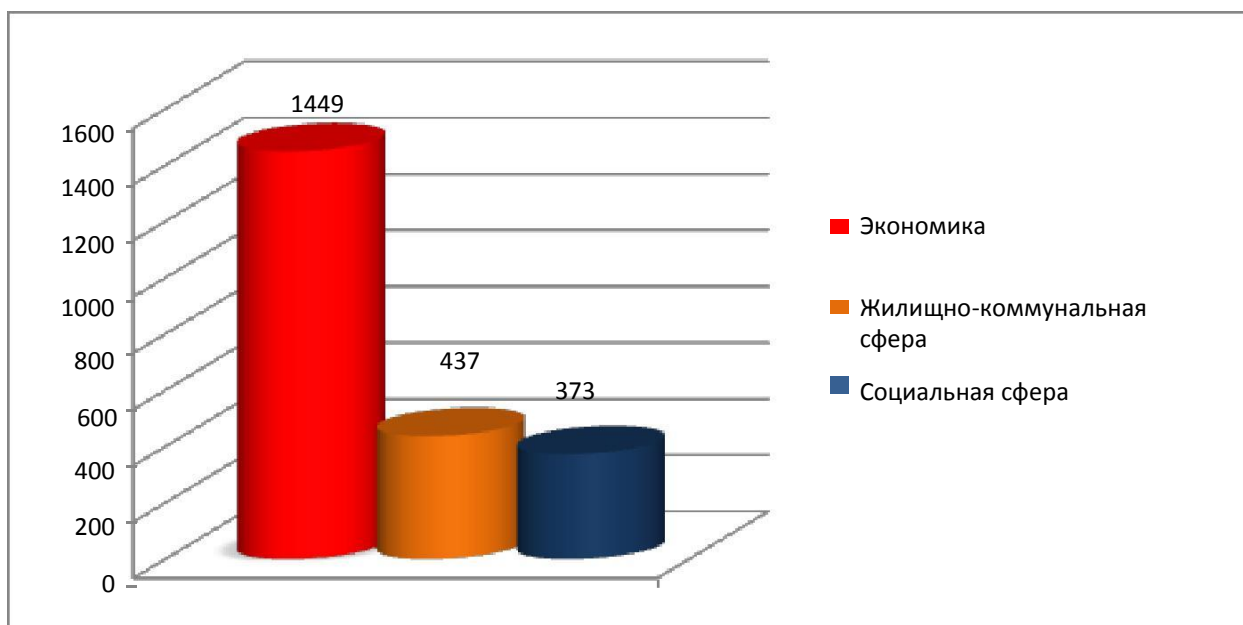


Рисунок 8 – Основные темы обращений граждан в 1 полугодии 2015 года, ед.

Тематическая структура остается стабильной. Основной темой обращений остаются вопросы экономического блока – 1449 обращений (60,7%). К этой категории относятся вопросы предоставления земельных участков под индивидуальное жилищное строительство, выделения земельных участков для ведения личного подсобного хозяйства, крестьянско-фермерского хозяйства и аренды на селе, оформления земельных участков под различные виды использования, изменения статуса земельных участков (613, или 25,7% от всех вопросов в обращениях).

Также значительный процент данной тематики обращений связан с вопросами градостроительства и архитектуры – 572 (24%). В частности, выдача градостроительных планов земельных участков, разрешений на строительство индивидуальных жилых домов, исходных данных на проектирование перепланировки, разрешений на ввод объектов в эксплуатацию. Гражданами поднимаются вопросы газификации, водоснабжения, ремонта и строительства дорог, благоустройства поселений (рисунок 9).

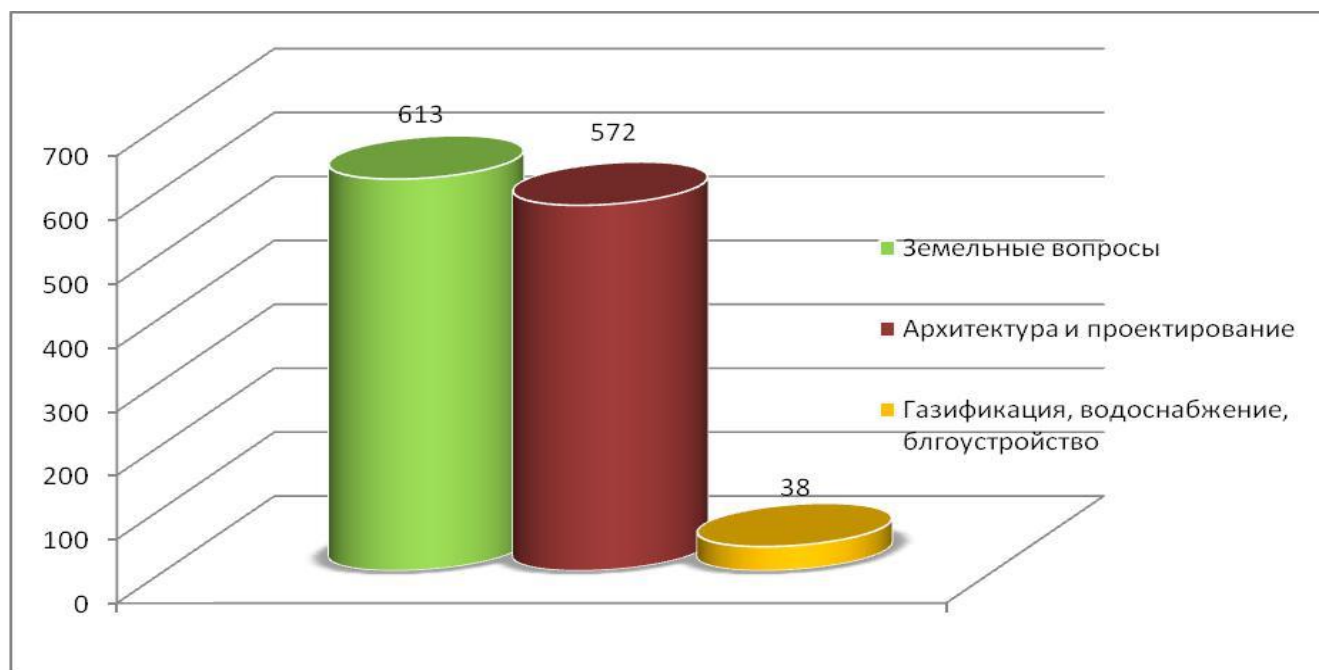


Рисунок 9 – Основные вопросы экономического блока
в 1 полугодии 2015 года, ед.

По вопросам жилищно-коммунальной сферы поступило 436 обращения или 18,3% (рисунок 10). Доминирующими в этой тематике являются вопросы жилья (382, или 16% от всех вопросов в обращениях). А именно, вопросы постановки на учет нуждающихся в улучшении жилищных условий для получения земельного участка и возможности участия в программах государственной поддержки, предоставление жилого помещения по договору социального найма, переселение из ветхого жилья, признания жилого помещения непригодным для проживания.

Вопросы коммунального хозяйства поднимаются в 33 обращениях граждан (1,4%).

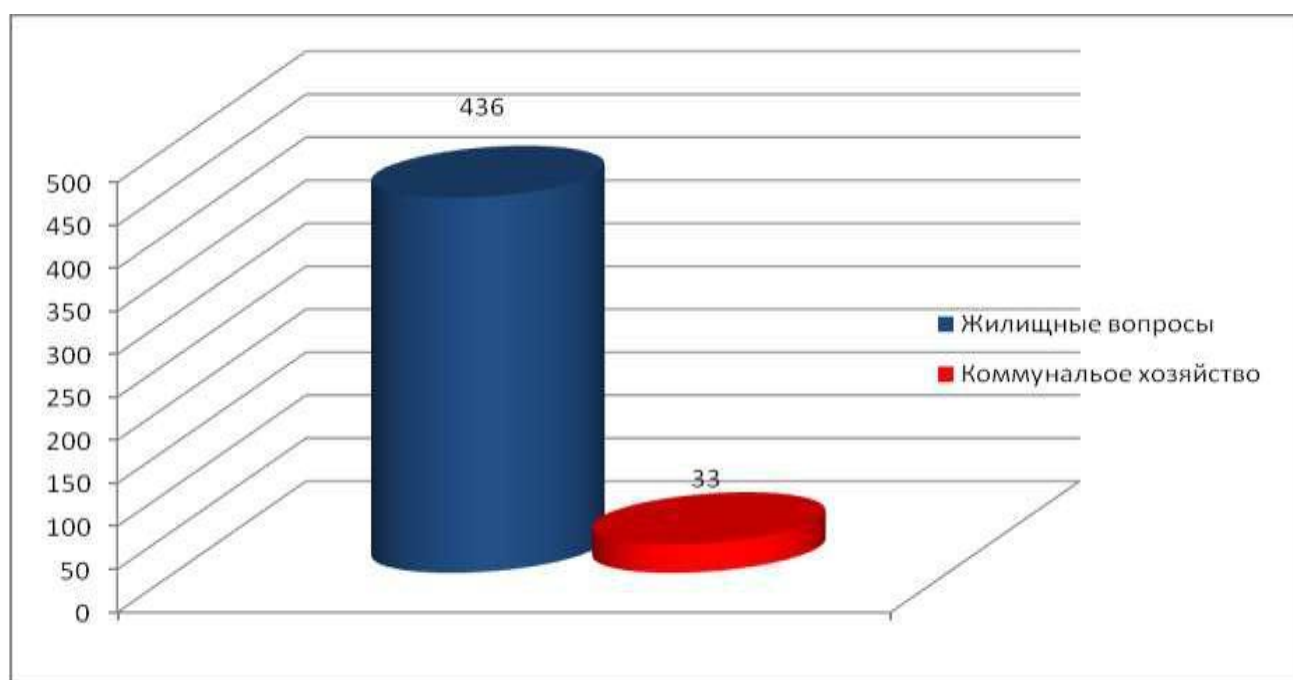


Рисунок 10 – Основные вопросы жилищно-коммунальной сферы в 2015г.,ед

Вопросы блока социальной сферы представлены в 372 обращениях (15,6%). Большинство обращений поступило по вопросам социального обеспечения. В частности, вопросы предоставления дополнительных льгот отдельным категориям граждан (предоставление земельных участков многодетным семьям, семьям, имеющим ребенка-инвалида, молодым семьям, состоящим на учете нуждающихся в улучшении жилищных условий и др.) – 145 (6,1%), рисунок 11. Вопросы опеки и попечительства составили 5% от всех вопросов в обращениях (119 заявлений). Отмечаются также вопросы образования, здравоохранения.

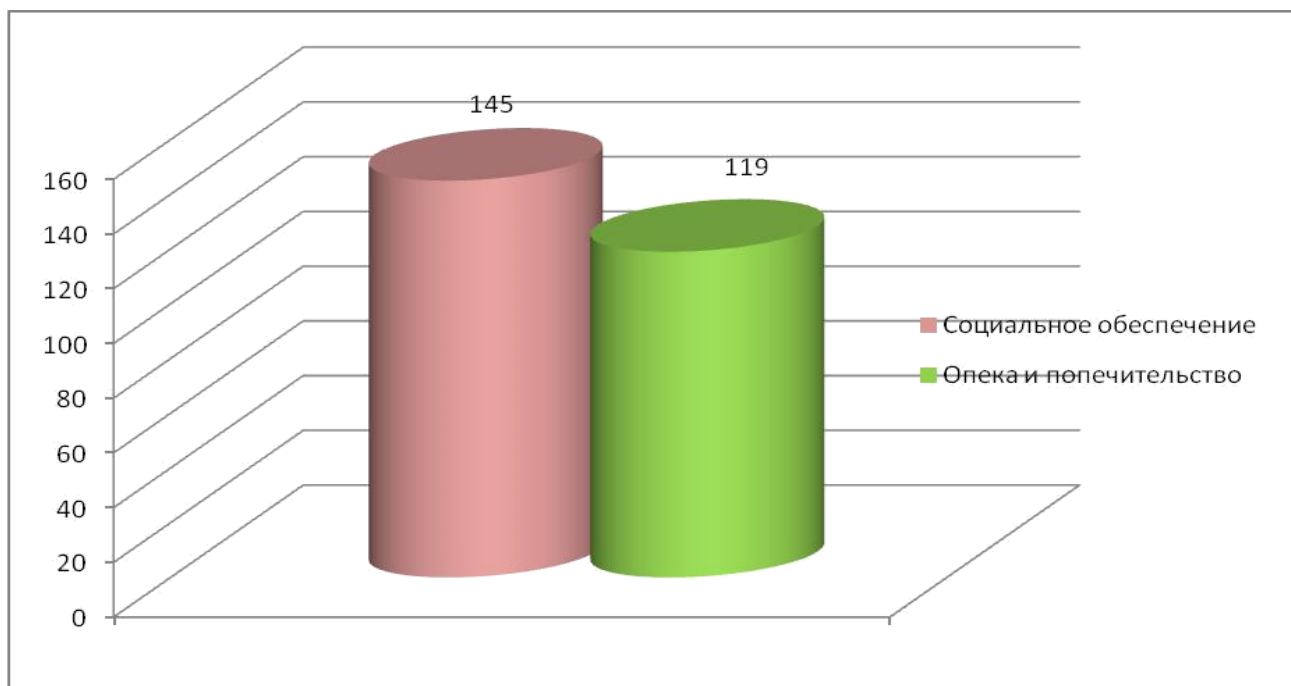


Рисунок 11 – Основные вопросы социальной сферы за 1 полугодие 2015 г.

Результаты рассмотрения обращений за указанный период следующие: по 1412(59,2 %) – заявлениям вопрос решен положительно, по 923(38,7%) – даны разъяснения, а по 50 обращениям (2,1%) – отказано.

Проанализируем организацию работы с обращениями граждан в администрации Сосновского муниципального района в I полугодии 2016 года (данные взяты с официального сайта администрации).

Динамика поступления обращений граждан.

В первом полугодии 2016 года в адрес органов местного самоуправления (включая органы местного самоуправления сельских поселений) Сосновского муниципального района области поступило 3110 письменных обращений граждан, что на 9% больше аналогичного периода 2015 года и на 17 % больше аналогичного периода 2014 года (рисунок 12).

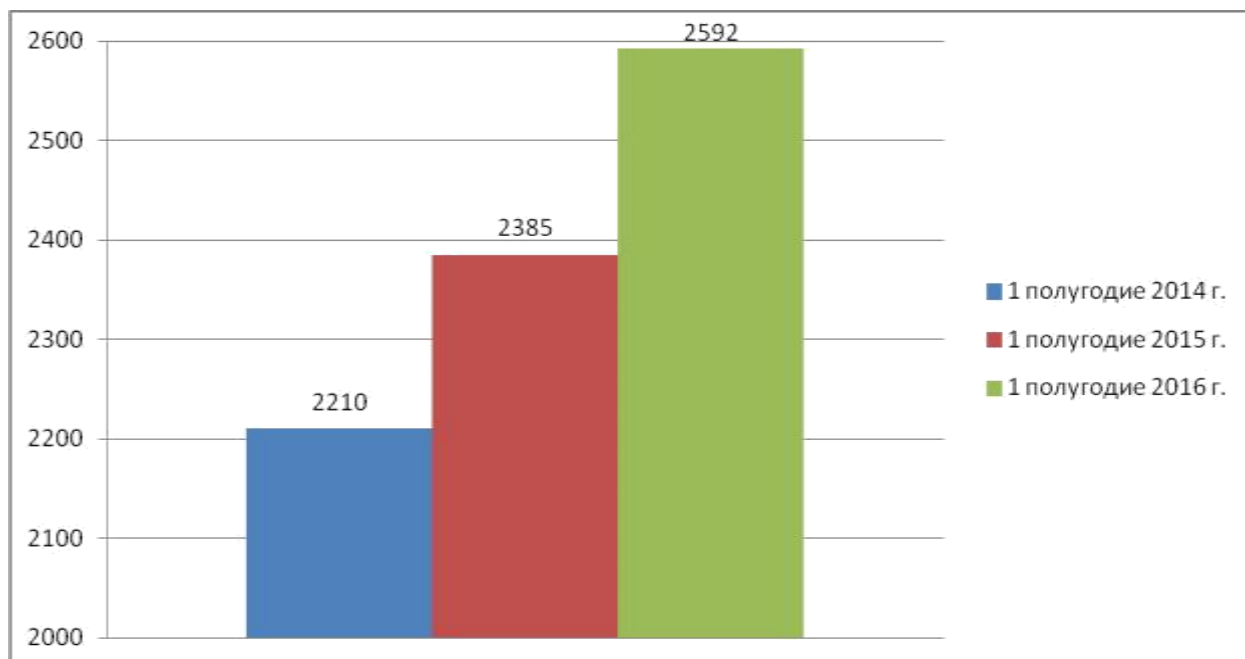


Рисунок 12 – Динамика поступления обращений граждан по полугодиям в 2014–2016 гг., ед.

Через вышестоящие органы государственной власти поступило 52 письменных обращений (или 2 % от всего количества), в том числе:

- Администрация Главы Челябинской области – 23;
- Министерства и ведомства Челябинской области – 2;
- Правительство Челябинской области – 27.

Через Сосновскую прокуратуру поступило 20 обращений граждан.

Большинство обращений, как и прежде, поступает нарочно 1944, или 75% (рисунок 13). Сохраняется тенденция увеличения поступления обращений в форме электронного документа и составляет 23,5 % от всего количества обращений (609). Снижается количество обращений, поступающих по почте – 39, или 1,5 %.

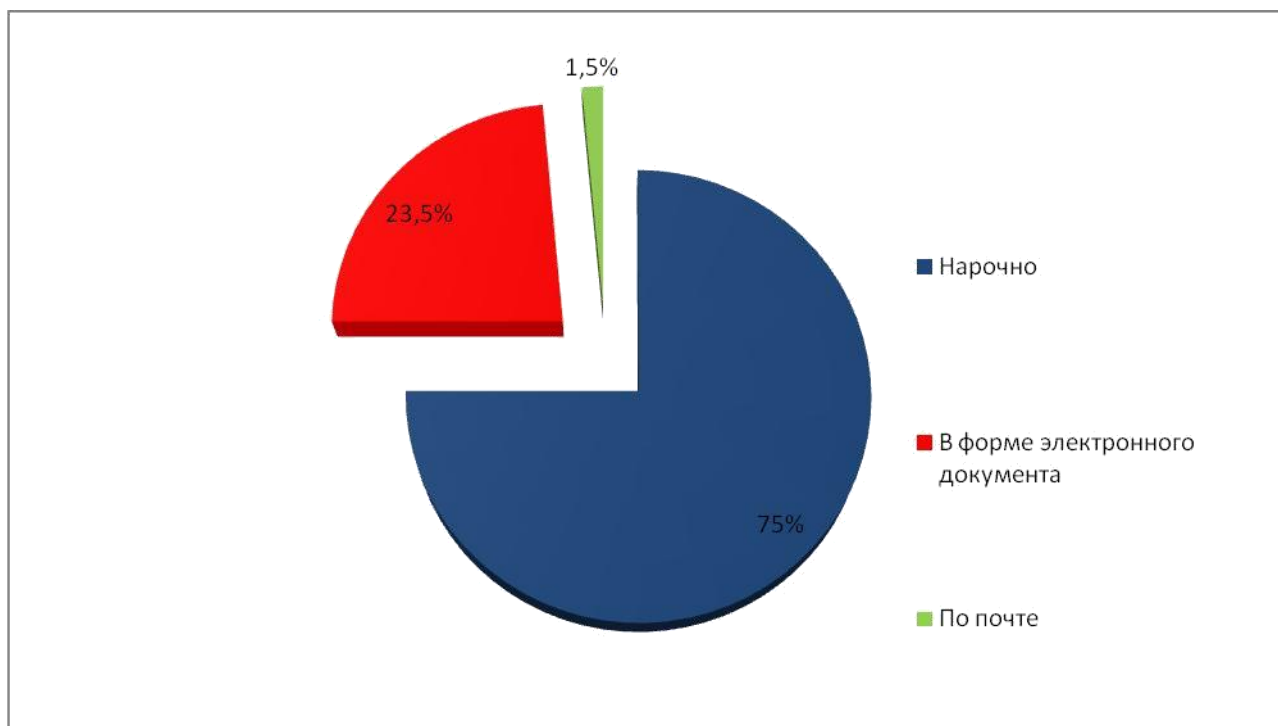


Рисунок 13 – Каналы поступления обращений в 1 полугодии 2016 г., ед.

Коллективные обращения составляют не более 2 % от всего количества обращений, что остается на уровне аналогичного периода прошлого года (52 обращений).

В соответствии с законодательством, на рассмотрение по компетенции в подведомственные организации переадресовано 19 обращений (с уведомлением гражданина, направившего обращения, о переадресации обращения).

Основные темы обращений указаны на рисунке 14.

Тематическая структура остается стабильной. Основной темой обращений остаются вопросы экономического блока – 1874 обращений (72,3%). К этой категории относятся вопросы предоставления земельных участков под индивидуальное жилищное строительство, выделения земельных участков для ведения личного подсобного хозяйства, крестьянско-фермерского хозяйства и аренды на селе, оформления земельных участков под различные виды использования, изменения статуса земельных участков.

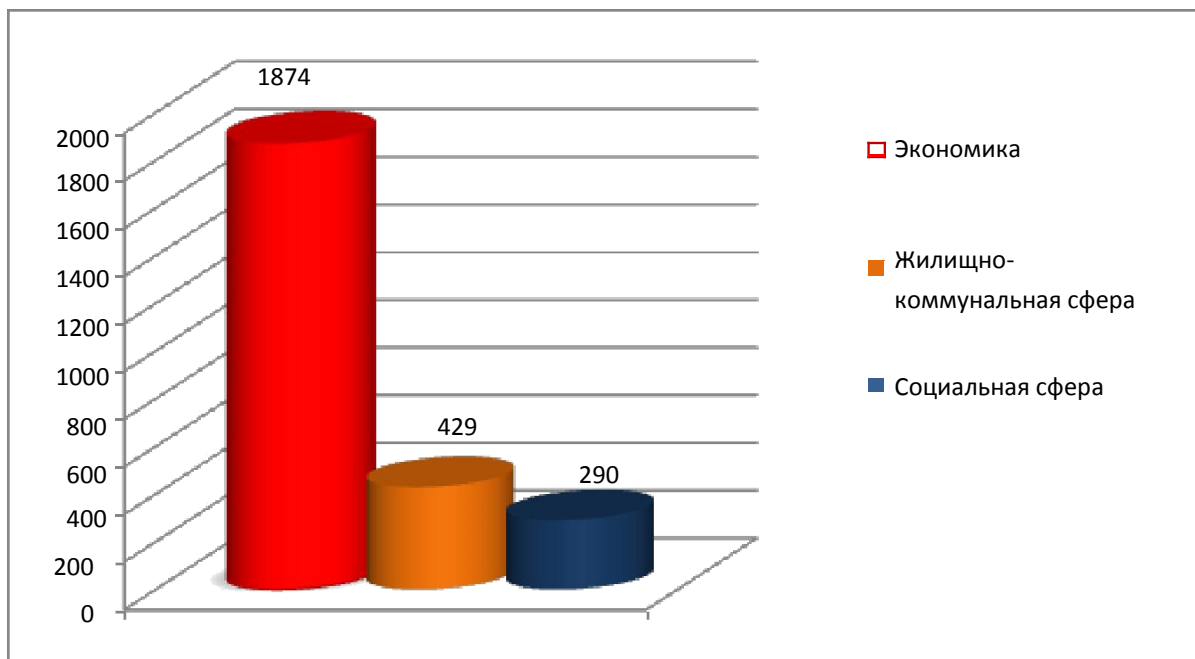


Рисунок 14 – Основные темы обращений граждан в 1 полугодии 2016 года, ед.

Также значительный процент данной тематики обращений связан с вопросами градостроительства и архитектуры. В частности, выдача градостроительных планов земельных участков, разрешений на строительство индивидуальных жилых домов, исходных данных на проектирование, перепланировку, разрешений на ввод объектов в эксплуатацию, выдача решения о присвоении и изменении адресов зданиям и земельным участкам. Гражданами поднимаются вопросы газификации, водоснабжения, ремонта и строительства дорог, благоустройства поселений.

По вопросам жилищно-коммунальной сферы (рисунок 15) поступило 429 обращений (16,6%). Доминирующими в этой тематике являются вопросы жилья (постановка на учет нуждающихся в улучшении жилищных условий для получения земельного участка и возможности участия в программах государственной поддержки, предоставление жилого помещения по договору

социального найма, переселение из ветхого жилья, признания жилого помещения непригодным для проживания).

Вопросы коммунального хозяйства поднимаются в 52 обращениях граждан (2%).

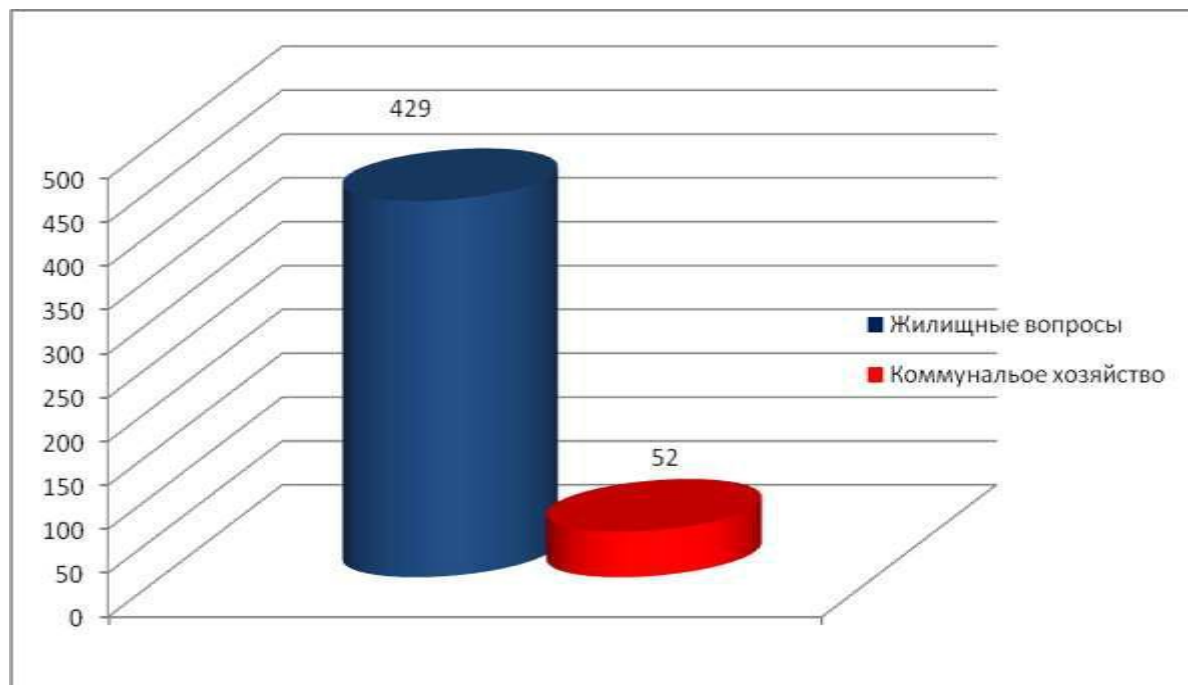


Рисунок 15 – Основные вопросы жилищно-коммунальной сферы в 1 полугодии 2016 г., ед.

Вопросы блока социальной сферы представлены на рисунке 16 в 290 обращениях (11%). Большинство обращений поступило по вопросам социального обеспечения. В частности, вопросы предоставления дополнительных льгот отдельным категориям граждан (предоставление земельных участков многодетным семьям, семьям, имеющим ребенка– инвалида, молодым семьям, состоящим на учете нуждающихся в улучшении жилищных условий и др.). В том числе, вопросы опеки и попечительства составили 5,2% от всех вопросов в обращениях (135 заявления).

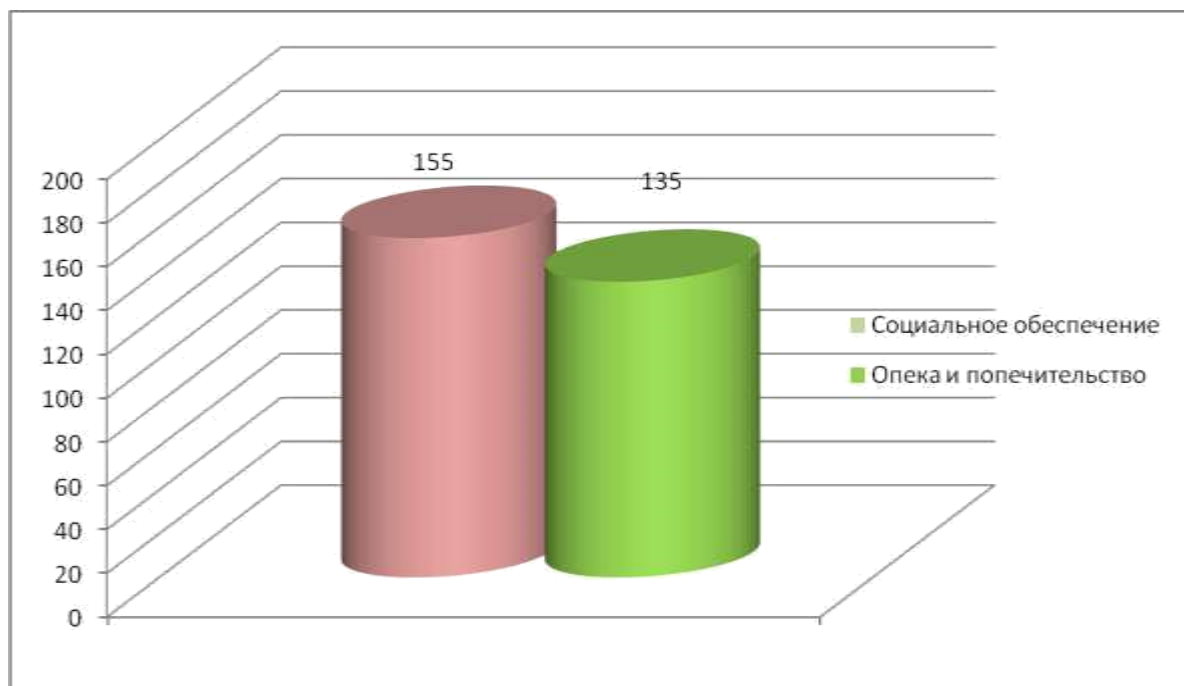


Рисунок 16 – Основные вопросы социальной сферы за 1 полугодие 2016г., ед.

Результаты рассмотрения обращений за 1 полугодие 2016 г. следующие: по 1555 (60 %) – заявлениям вопрос решен положительно, по 959(37%) – даны разъяснения, а по 78 (3%) – отказано.

Прием граждан. Главой администрации Сосновского муниципального района по личным вопросам осуществляется в здании администрации муниципального района по неизменному расписанию на протяжении 2014– 2016г.г.

Вопросы, зафиксированные на личном приеме, касаются в основном жилищно-коммунальной сферы. Это предоставление жилья, переселение из аварийного жилья, оформление земельных участков, трудоустройство. Кроме того, зафиксированы вопросы капитального ремонта многоквартирных домов, торговли, социальных льгот, благоустройства, водоснабжения, газификации.

По результатам рассмотрения обращений граждан по 39% обращениям были даны разъяснения, по 61 % – вопрос решен положительно.

Проведем анализ сайта Администрации Сосновского муниципального района. Анализ сайта Администрации Сосновского муниципального района на предмет организации работы по обращениям граждан показал, что имеется рубрика

«Обращения граждан» (рисунки 17,18), в которой содержится основная информация для граждан.

Официальный сайт
Сосновский
муниципальный район
Челябинской области

Поиск

Обращение главы района
Е.Г. Ваганова

Главная Местное самоуправление - Документы - Муниципальные услуги - Обращения граждан -

Обращения граждан

- Порядок обращений
- График приема граждан
- Статистика
- Формы обращений
- О районе
- Новости
- Градостроительство
- Постановления
- Жилищно-коммунальное хозяйство
- Защита населения от ЧС
- Информация, телефоны
- Комитет по управлению имуществом и земельными отношениями
- Малый Бизнес
- Общество
- Открытые данные
- Социальная сфера
- Финансы
- Экономика

Главная - Обращения граждан - Порядок обращений

Порядок обращений

**ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН
В АДМИНИСТРАЦИЮ СОСНОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА**

Уважаемые граждане!
В соответствии с Конституцией РФ (ст.33), федеральными нормативно-правовыми актами, Законом Челябинской области "Об обращениях граждан"

Прием граждан ведется в **отделе по работе с территориями и обращениями граждан** ежедневно (кроме субботы и воскресенья) с 9.00 до 17.00, обеденный перерыв с 13.00 до 14.00.
НАЧАЛЬНИК ОТДЕЛА и **ВЕДУЩИЙ СПЕЦИАЛИСТ** знакомятся с предоставленными документами и при личной беседе:
- определяют дальнейшую работу по обращению;
- дают необходимую информацию;
- организуют консультации со специалистами;
- при необходимости организуют личный прием с руководителями структурных подразделений, органов местного самоуправления.
Внимание! Запись на личный прием к Главе района и его заместителям производится в случаях, когда решение по обращению могут принять исключительно руководители. ГЛАВА РАЙОНА и ЗАМЕСТИТЕЛИ ГЛАВЫ РАЙОНА проводят прием граждан по личным вопросам по предварительной записи.

ПОРЯДОК ЗАПИСИ НА ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ
Граждане, желающие побывать на личном приеме у Главы Сосновского муниципального района, его заместителей, обращаются в отдел по работе с территориями и обращениями граждан: ЛИЧНО, ПО ПОЧТЕ, ПО ТЕЛЕГРАФУ (по адресу Сосновский район, с. Долгодеревенское, ул. 50 лет ВЛКСМ, 21)

Версия для слабовидящих

Интернет - приемная

Написать нам письмо

Подписка на новости сайта

Подписаться на новости сайта

Объявления

ПРОЕКТ ПОВЕСТКИ ДНЯ 17-го (очередного) заседания Собрания депутатов 5-го созыва
О бюджете Сосновского муниципального района на 2017 год и на плановый период 2018 и 2019 годов (второе, третье чтение).
Докладчик: Тимченко Т.В. - начальник финансового

Рисунок 17 – Страница сайта с рубрикой «Обращения граждан» – «Порядок обращений»

Официальный сайт
Сосновский
муниципальный район
Челябинской области

Поиск

Обращение главы района
Е.Г. Ваганова

Главная Местное самоуправления - Документы - Муниципальные услуги - Обращения граждан -

Обращения граждан

- Порядок обращений
- График приема граждан
- Статистика
- Формы обращений
- О районе
- Новости
- Градостроительство
- Постановления
- Жилищно-коммунальное хозяйство
- Защита населения от ЧС
- Информация, телефоны
- Комитет по управлению имуществом и земельными отношениями
- Малый Бизнес
- Общество
- Открытые данные
- Социальная сфера
- Финансы
- Экономика

Главная - Обращения граждан - Формы обращений

Формы обращений

Отдел по работе с территориями и обращениями граждан
Сосновского муниципального района
Порядок подачи письменного обращения:
Обращение может быть доставлено ЛИЧНО, ПО ПОЧТЕ, ПОФАКСУ, ПО ЭЛЕКТРОННОЙ ПОЧТЕ, ПО ТЕЛЕГРАФУ.
ПРОВЕРЬТЕ!
Обращение должно содержать:
- фамилию, имя, отчество заявителя;
- почтовый адрес;
- телефон (при наличии).

БЛАНКИ ЗАЯВЛЕНИЙ (образцы)

Файлы для скачивания:

<input type="checkbox"/>	ОБРАЗЕЦ заявления на имя Котова В. П. (Глава района)	16 КБ
<input type="checkbox"/>	ОБРАЗЕЦ заявления на имя Вальтера В. Р. (премьер)	16 КБ
<input type="checkbox"/>	ОБРАЗЕЦ заявления на имя Ефимовой Л. А. (соцполитика)	16 КБ
<input type="checkbox"/>	ОБРАЗЕЦ заявления на имя Меркушкина А. Г. (КУИЗО)	16 КБ
<input type="checkbox"/>	ОБРАЗЕЦ заявления на имя Голованова В. В. (ЖКХ)	27.5 КБ
<input type="checkbox"/>	ОБРАЗЕЦ заявления на имя Тимченко Т. В. (финвопросы)	16 КБ

Версия для слабовидящих

Интернет - приемная

Написать нам письмо

Подписка на новости сайта

Подписаться на новости сайта

Объявления

ПРОЕКТ ПОВЕСТКИ ДНЯ 17-го (очередного) заседания Собрания депутатов 5-го созыва
О бюджете Сосновского муниципального района на 2017 год и на плановый период 2018 и 2019 годов (второе, третье чтение).
Докладчик: Тимченко Т.В. - начальник финансового

Рисунок 18 – Страница сайта с рубрикой «Обращения граждан» – «Формы обращений»

Рубрика «Обращения граждан» на сайте Администрации района содержит следующую информацию:

- порядок обращения граждан;
- адрес, режим работы, телефон для справок, номер телефона-факса;
- график личного приема граждан работниками администрации и Собрания депутатов муниципального района;
- структурированные электронные бланки обращения для заполнения;
- информация по работе с обращениями граждан.

На сайте Администрации муниципального района имеется также рубрика «Интернет–приемная» (рисунок 19) в которой есть возможность заполнения электронного бланка запроса и указан порядок работы приемной.

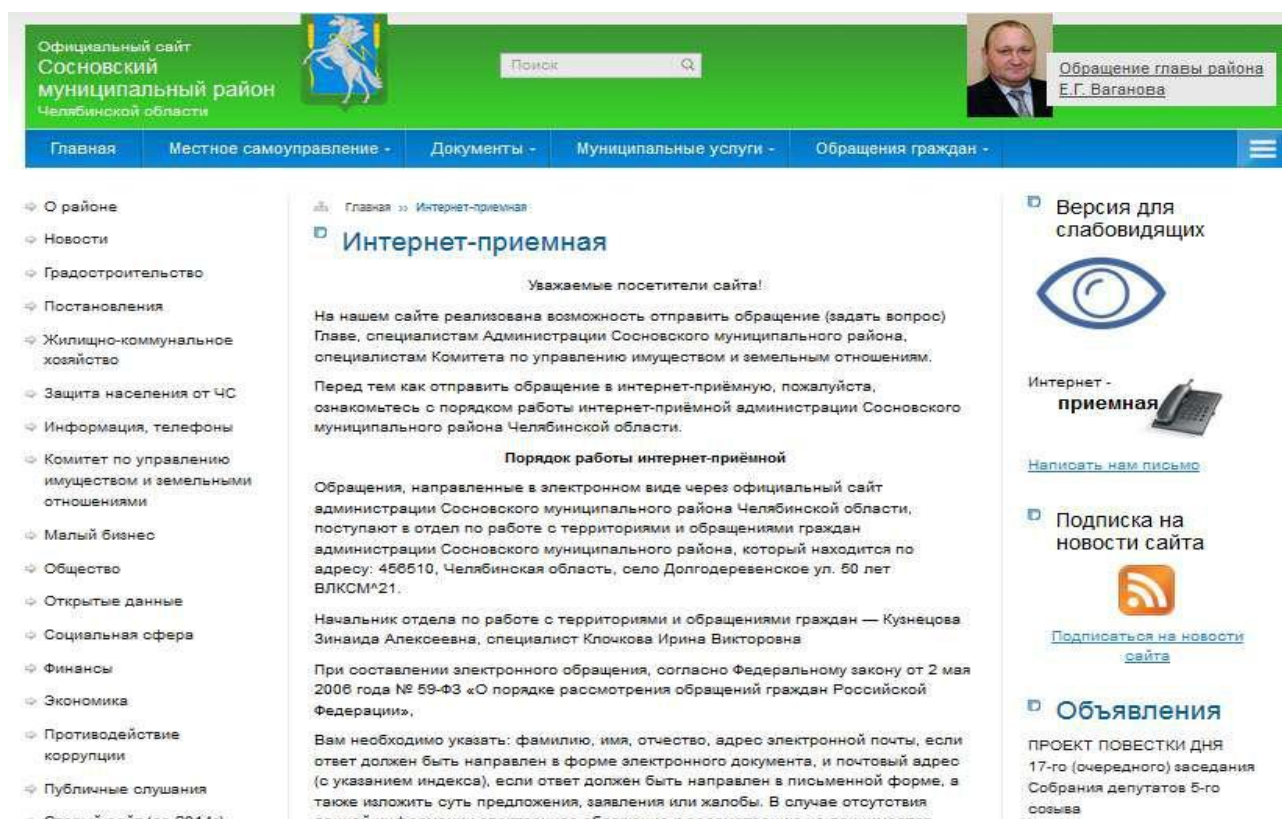


Рисунок 19 – Страница сайта с рубрикой «Интернет-приемная»

Однако, в рубрике «Интернет–приемная» нет возможности анонимного обращения граждан. В соответствии со статьей 11 (Порядок рассмотрения отдельных обращений) Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» нельзя воспользоваться сервисом для анонимного информирования органов власти о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем.

Кроме того, на сайте в рубрике «Интернет–приемная» не представлен список обращений граждан к руководству района с подробными ответами, с которыми могут ознакомиться интересующиеся граждане района.

Таким образом, можно сделать вывод, что руководство муниципального района уделяет недостаточное внимание организации работы с обращениями граждан, отсутствует механизм оперативного реагирования на поступившие обращения, (через отчетность на официальном сайте), информация о проведенной работе слабо структурирована.

Обращения граждан затрагивают разные темы, но главными остаются: вопросы экономического блока, жилищно-коммунальной сферы, различные вопросы социального блока.

Более того, проведенный анализ работы по обращениям граждан позволяет отметить наблюдающийся рост обращений. Однако процент обращений граждан в электронной форме остается еще достаточно низким всего 24 % от всех обращений.

Необходимо отметить как положительную сторону – наличие сайта и интернет приемной, с помощью которых работа с обращениями в электронной форме является прозрачной и доступной для всех заинтересованных граждан. В связи с этим необходимо продолжать совершенствовать формы и методы организации работ с обращениями граждан в органы местного самоуправления, повышать качество и оперативность ответов на поступающие обращения.

3 ФОРМИРОВАНИЕ ЭФФЕКТИВНОГО ИНСТИТУТА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ НАСЕЛЕНИЯ И АДМИНИСТРАЦИИ СОСНОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ

3.1 Пути совершенствования организации работы с обращениями граждан

Проведенное исследование, на предмет выявления основных проблем и противоречий работы государственных (муниципальных) органов с обращениями граждан позволяет сделать следующие выводы и замечания по интересующему вопросу.

Для этого были проанализированы материалы СМИ по данной проблематике за 2014-2016 годы и отчеты о работе с обращениями граждан за 2012 – 2015 гг., размещенные в сети Интернет, в том числе на официальных сайтах органов власти РФ.

Неуклонно возрастает поток обращений граждан посредством мобильной приемной Президента РФ начиная с момента начала ее работы. По мнению многих россиян, работа с обращениями граждан построена таким образом, что только запрос, спущенный сверху, имеет шанс на внимательное рассмотрение, хотя и в этом случае результат не гарантирован. Именно поэтому самое большое количество обращений граждан адресуется первым лицам государства, и прежде всего Президенту РФ.

СМИ активно реагировали на проблемы, поставленные в открытых письмах граждан. Значительное количество публикаций в СМИ было посвящено деятельности «горячих линий», как наиболее мобильной форме обращений граждан. К сожалению, ни одна из имеющихся форм отчетности не позволяет проанализировать обращения граждан по существу и сделать сколько-нибудь серьезные выводы по поводу результативности работы с обращениями граждан. Причем это характерно даже для очень качественных с точки зрения представления материала документов, каковыми являются отчеты Управления Президента РФ по работе с обращениями граждан. Но даже в них отсутствует

информация о количественном соотношении жалоб и предложений. По отчетам невозможно проследить и каким-то образом ранжировать проблематику, затрагиваемую в обращениях граждан, поскольку вопросы объединены в слишком широкие тематические разделы:

- государство, общество, политика;
- социальная сфера (вопросы здравоохранения, культуры, образования, социальной защиты населения и спорта);
- экономика (в том числе вопросы промышленности, связи, сельского хозяйства, строительства и транспорта);
- оборона, безопасность, законность;
- жилищно-коммунальная сфера.

Отчеты других органов власти, в том числе региональных, вообще слабо поддаются обобщению, поскольку выполнены в различных форматах, что свидетельствует о том, что у каждого ведомства свои особенности ведения статистической отчетности и аналитической работы. Каждое ведомство имеет свои классификаторы обращений граждан, что затрудняет, а иногда и блокирует обмен данными по обращениям граждан. Серьезную проблему создают межведомственные различия регистрации обращений. Не все властные структуры ранжируют обращения по содержанию, а следовательно уже на стадии регистрации блокируется возможность использовать обращения граждан как инструмент контролирующей деятельности того или иного ведомства.

Кроме того, обращения граждане дублируют, обращаясь в вышестоящие различные властные органы, причем не один раз.

Таким образом, основные противоречия, которые существуют в работе с обращениями граждан следующие:

1. Отсутствие четких как внутриведомственных, так и межведомственных разграничений полномочий, что не позволяет правильно выбрать адресата запроса;
2. Исполнение запросов / жалоб граждан ошибочно отнесено к функциям, что позволяет чиновникам не считать действия по рассмотрению обращений

государственной услугой, и не распространяет на них гарантии Федерального закона от 28.07.2010г. № 210-ФЗ;

3. Недостаточная мотивация чиновника ориентировать свою деятельность на результат для заявителя, отсюда формальный подход при рассмотрении обращений граждан и организаций;

4. Отсутствие действенного внешнего контроля за работой с обращениями граждан и организаций;

5. Отсутствие системы независимых разбирательств по жалобам на действие/бездействие чиновников. Существующий механизм переадресации обращений граждан не позволяет удовлетворить запрос и, следовательно, сводит на нет существующую систему в целом;

6. Недостаточный уровень правовой и профессиональной компетентности исполнителей (особенно на уровне муниципальной власти). Низкий профессионализм не позволяет властным органам выработать действенные формальные методы реакции на обращения граждан;

7. Респонденты отмечают также слабую информированность и низкую юридическую грамотность, правовую культуру населения, отсутствие необходимой справочной информации и справочных служб;

8. Система, по мнению респондентов, «заточена» на обращения граждан в форме вопросов и жалоб, а не на предложения;

9. Существует проблема, связанная с недостаточной компетентностью чиновников и равнодушием;

10. Среди причин низкой результативности работы с обращениями граждан свое место занимает и коррумпированность чиновников, неисполнение действующего законодательства, неверное толкование чиновниками миссии «общественной полезности» своего труда и даже имеются опасения, что система работы с обращениями граждан приобретает черты политической сингулярности, то есть становится процессом, которым все труднее и труднее управлять.

Меры по совершенствованию системы работы с обращениями граждан направлены на преодоление противоречий, существующих на сегодняшний день в

системе работы с обращениями граждан. В качестве концептуальной основы всех мероприятий по совершенствованию работы с обращениями граждан должен применяться комплексный подход, включающий методологические, управленческие, структурные, технологические другие меры. Внедрение новых технологий будет способствовать модернизации системы работы с обращениями граждан, поскольку:

- Сократится время рассмотрения обращений, будут сэкономлены государственные средства;
- Увеличится объем обрабатываемых обращений, уменьшится очередь и количество дублирующих запросов, т.к. будет создана единая база обращений;
- Переход может обеспечить повышение эффективности в разы, но требуется поддержка со стороны администрации и исполнителей;
- Необходимо, чтобы структура была оптимизирована под электронное взаимодействие, разработка и создание информационно-справочной системы, корректной ее работы и хранение данных, понятность и удобство в пользовании, с том числе и адекватность реакции исполнителей и многое другое;
- Если применить электронный документооборот, то усилится контроль над исполнительской дисциплиной, а процесс станет более прозрачным для заявителей, ведь важна не сама по себе электронная форма, а ее публичность, что практически невозможно при бумажном делопроизводстве, но является органически присущим свойством электронной системы;

В целом, главным в работе с обращениями граждан нужно считать отношение чиновников к выполнению своих функций. В этом случае переход к электронному документообороту может, и будет способствовать:

- Сокращению сроков исполнения обращений граждан (сроки должны варьироваться в зависимости от сложности проблемы);
- Увеличению публичности, а насколько удастся увеличить публичность рассмотрения обращений, настолько и увеличится эффективность системы.

Однако, при переходе на электронный документооборот, возникает необходимость:

- обучения государственных и муниципальных служащих электронному документообороту;
- активной разъяснительной политики среди населения;
- наличия на порталах предоставления государственных услуг обучающих разделов с видео курсами по всем важным вопросам;
- модернизации технической базы органов местного самоуправления и параллельно укрупнение экономически слабых муниципалитетов.

Важно учитывать и то, что обращение должно решать не только проблему обратившегося, но и проблему в целом. Необходимо выделять наиболее острые вопросы и предпринимать усилия для их решения. Должна быть отдельная структура по сбору информации с мест, которая и будет разрабатывать системные, а не эпизодические решения поставленных проблем.

3.2 Рекомендации по формированию эффективного института взаимодействия населения и Администрации Сосновского муниципального района Челябинской области

В ходе исследования были выявлены проблемы в организации работы с обращениями граждан (на примере Администрации Сосновского муниципального района). Все вышеназванные в параграфе 3.1 проблемы и пути совершенствования организации работы с обращениями граждан в полной мере соответствуют организации работы в Администрации Сосновского муниципального района.

Однако, проведенный анализ не будет являться полным без следующих выводов и замечаний.

Так, анализируя соответствие уровня образования и квалификации специалистов Администрации Сосновского муниципального района уровню удовлетворенности граждан на свои обращения за 2015 год, можно констатировать недостаточный уровень правовой и профессиональной компетентности исполнителей.

Низкий профессионализм не позволяет властным органам выработать действенные формальные методы реакции на обращения граждан (таблица 3).

Таблица 3 – Анализ соответствия уровня образования и квалификации специалистов Администрации Сосновского муниципального района

Показатели	Единица измерения	Значение	В процентах
Численность и состав работников, замещающих муниципальные должности и должности муниципальной службы Администрации муниципального района по стажу	человек	82	
до 1 года (впервые поступившие на государственную гражданскую (муниципальную) службу)	человек	4	5%
от 1 года до 5 лет	человек	16	20%
от 5 до 10 лет	человек	14	17%
от 10 до 15 лет	человек	11	13%
от 15 до 25 лет	человек	25	30%
25 лет и свыше	человек	11	13%
Численность и состав работников, замещающих муниципальные должности и должности муниципальной службы по уровню образования	человек	82	
среднее профессиональное образование	человек	4	5%
высшее профессиональное образование	человек	78	95%
Численность и состав работников, замещающих муниципальные должности и должности муниципальной службы по направлениям подготовки	человек	82	
гуманитарные науки и социальные науки	человек	13	16%
юриспруденция	человек	13	16%
экономика и управление	человек	28	34%
государственное и муниципальное управление	человек	3	4%
образование и педагогика	человек	25	30%
Численность и состав работников по должностям муниципальной службы	человек	82	
Высшие	человек	3	4%
Главные	человек	6	7%
Ведущие	человек	18	22%
Специалисты	человек	35	43%
Младшие	человек	20	24%

Источник: составлено автором по данным сайта <http://www.chelsosna.ru>

Проиллюстрируем на рисунке 20 численность и состав работников, замещающих муниципальные должности и должности муниципальной службы Администрации Сосновского муниципального района по стажу.

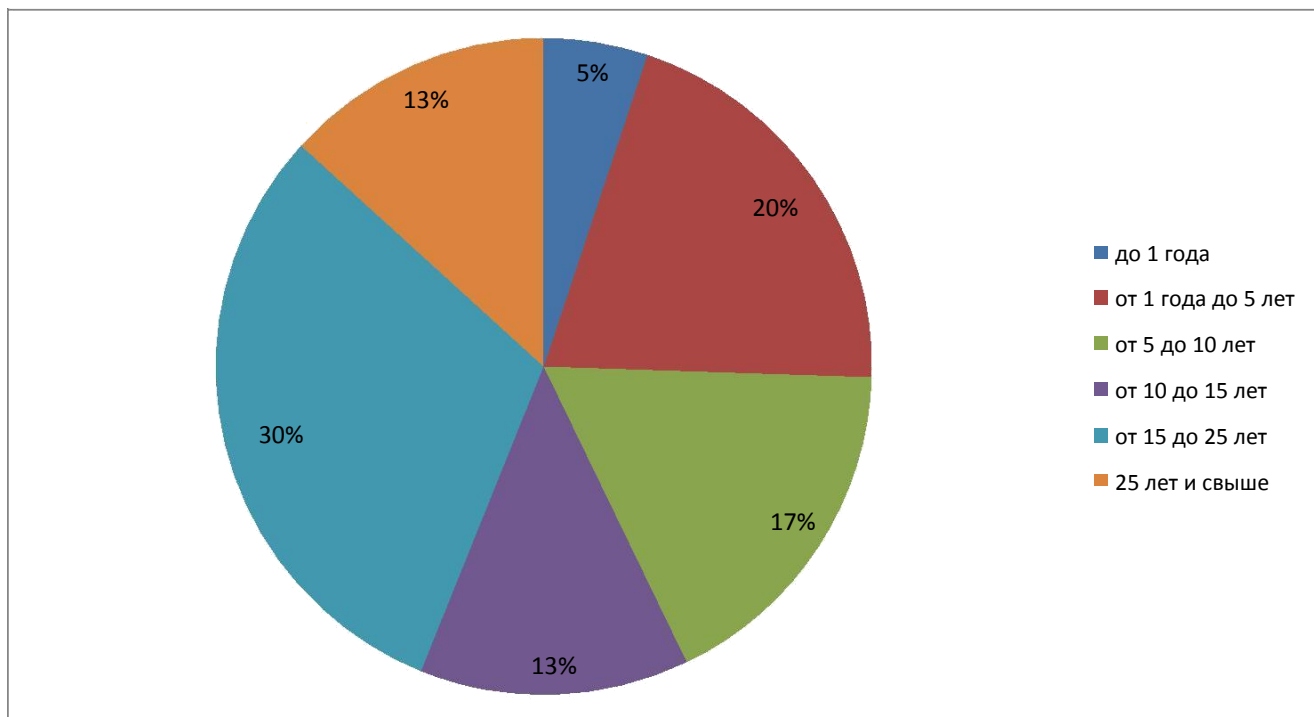


Рисунок 20 – Численность и состав работников, замещавших муниципальные должности и должности муниципальной службы Администрации по стажу

Необходимо отметить, что большинство работников – 57% , замещавших муниципальные должности и должности муниципальной службы имеют стаж более 10 лет, и по праву могут считаться компетентными работниками. Но у 25 % работников стаж не превышает 5 лет, что в связи со сложностью муниципальной службы не считаем достаточным. Однако, можно утверждать, что имеется определенная тенденция в преемственности кадров и возможности обучения у более опытных работников.

На рисунке 21 отражена численность и состав работников, замещавших муниципальные должности и должности муниципальной службы Администрации муниципального района по уровню образования.

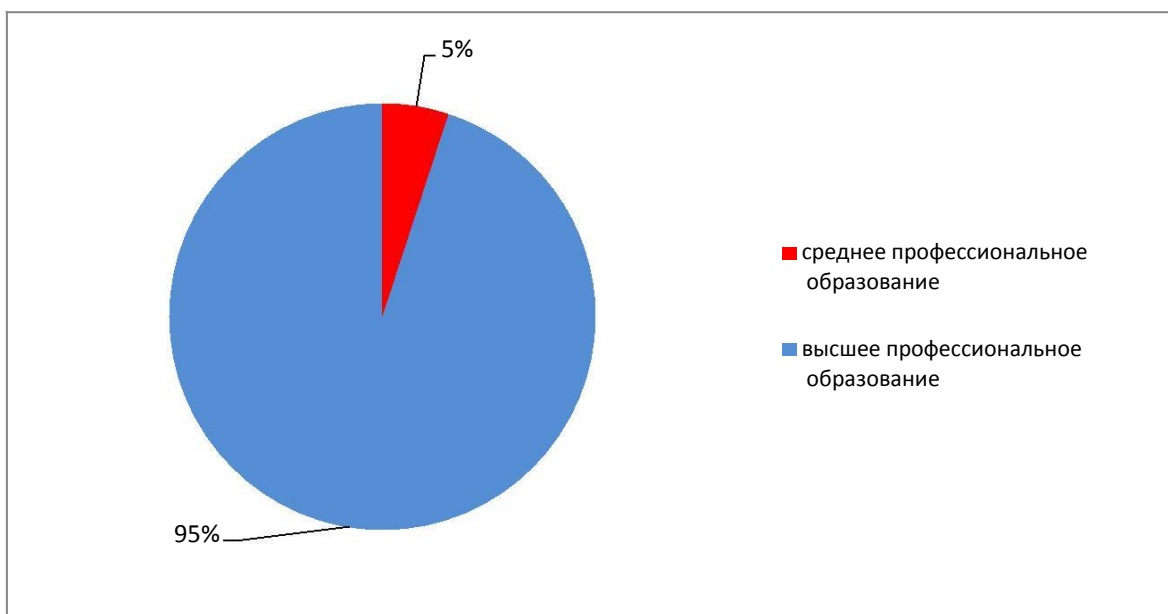


Рисунок 21 – Численность и состав работников, замещавших муниципальные должности и должности муниципальной службы Администрации по уровню образования

Анализ численности и состава работников, замещавших муниципальные должности и должности муниципальной службы Администрации Сосновского муниципального района по направлениям подготовки представлен на рисунке 22.

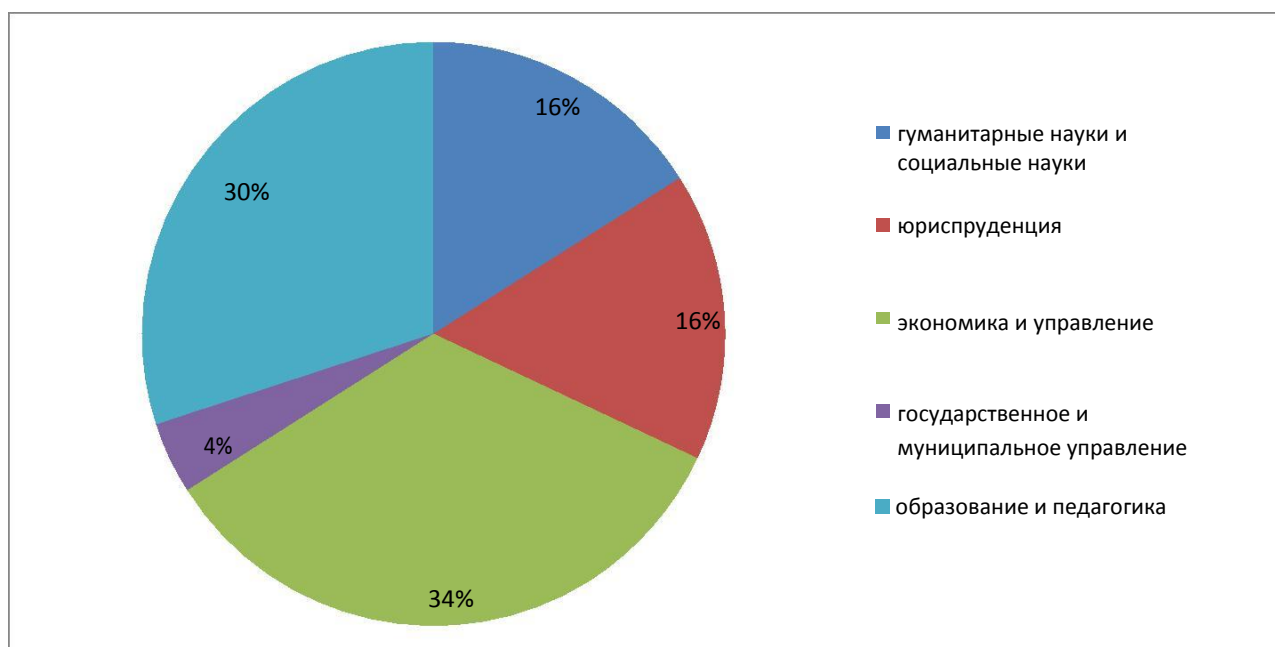


Рисунок 22 – Численность и состав работников, замещавших муниципальные должности и должности муниципальной службы Администрации по направлениям подготовки

Как видно из рисунка 22, на наш взгляд, имеется несоответствие и перекося в вопросах компетенции работников, замещающих муниципальные должности и должности муниципальной службы Администрации Сосновского муниципального района в сторону педагогического образования (30%), и недостаток в профильном высшем образовании, связанном с государственным и муниципальным управлением (всего 4%).

На рисунке 23 показана структура состава работников Администрации Сосновского муниципального района по должностям муниципальной службы.

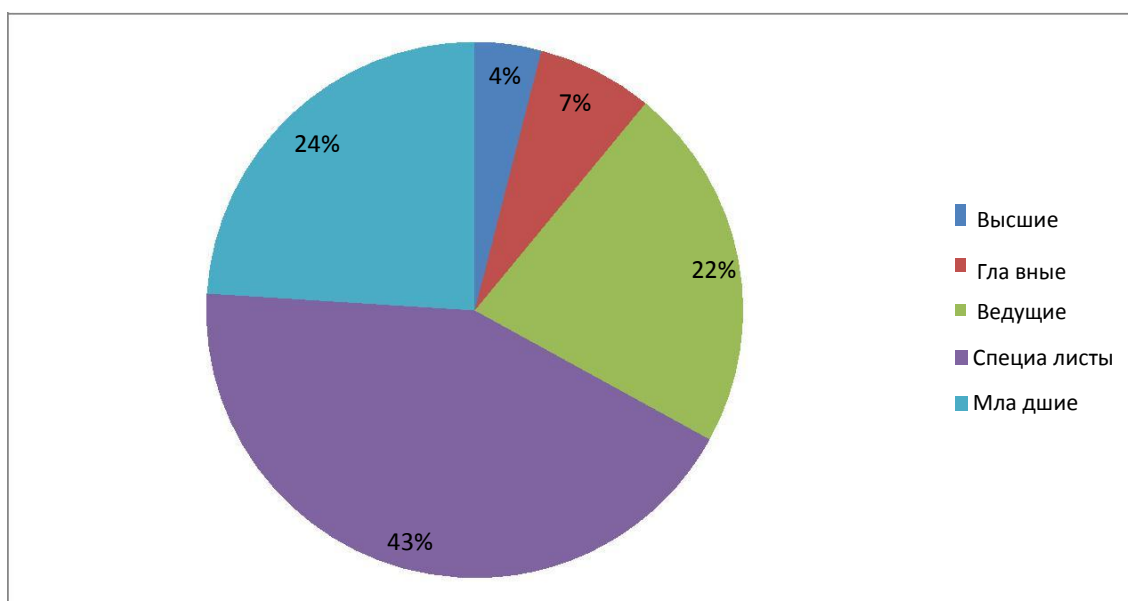


Рисунок 23 – Структура состава работников Администрации по должностям муниципальной службы

Динамика и структура обращений граждан в Администрацию муниципального района представлены в таблице 4 и на рисунке 24. Динамика обращений граждан за период 2015 к 2014 году показала прирост на 12 %. Можно заметить, что наблюдается рост обращений граждан по всем сферам (экономика – прирост за 2015 к 2014 году составил около 1 %, ЖКХ – 10,9%, но самый большой прирост показала социальная сфера – 42,1%). Доля обращений в социальной сфере в общем количестве обращений граждан непрерывно растет – с 9,75% в 2013 году до 15,62% в 2015 году.

Доля обращений граждан связанная с ЖКХ в общем количестве обращений

граждан также увеличилась – с 15,5% в 2013 году до 18,3% в 2015 году. И только доля обращений в экономической сфере в периоде 2013–2015 гг. снизилась на 9,2%, (в 2013 году – 69,9%, в 2015 году – 60,73%).

Таблица 4 – Динамика и структура обращений граждан в Администрацию муниципального района

Показатели	Единица измерения	Годы			Прирост, %	
		2013	2014	2015	2014/2013	2015/2014
1. Динамика обращений граждан	Ед.	4080	4258	4770	4,3	12
2. Социальная сфера	Ед.	398	524	745	31,6	42,1
Доля в общем количестве обращений граждан %	%	9,75%	12,31%	15,62%		
3. ЖКХ	Ед.	633	788	874	24,4	10,9
Доля в общем количестве обращений граждан %	%	15,51%	18,51%	18,32%		
4. Экономика	Ед.	2852	2870	2897	0,6	0,9
Доля в общем количестве обращений граждан %	%	69,90%	67,40%	60,73%		

Источник: составлено автором по данным сайта <http://www.chelsosna.ru>

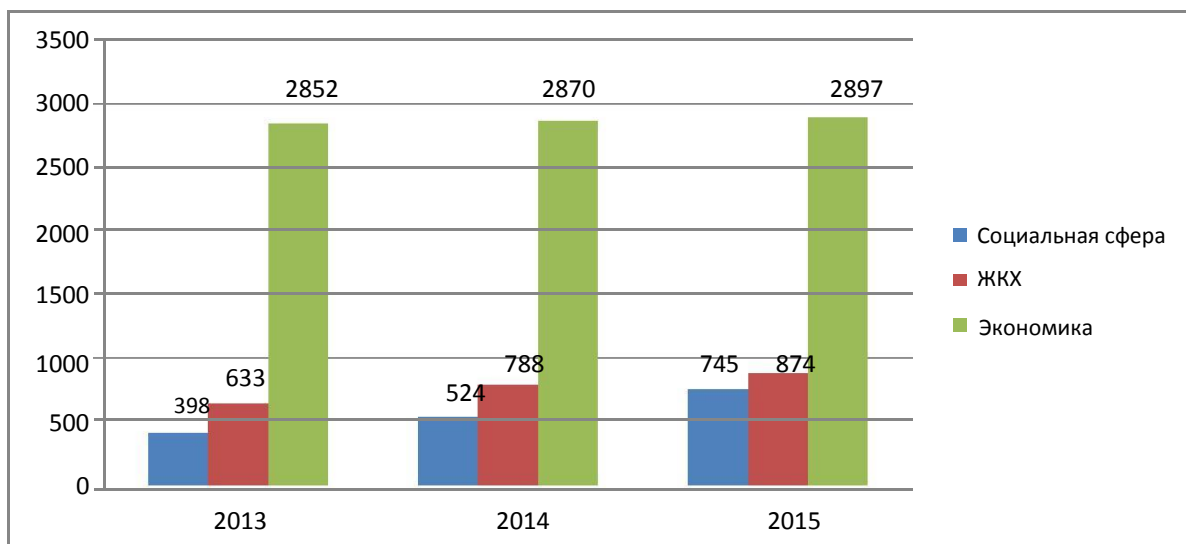


Рисунок 24 – Динамика и структура обращений граждан в Администрацию муниципального района

В таблице 3 приведены результаты рассмотрения обращений граждан в Администрацию муниципального района (рисунок 25).

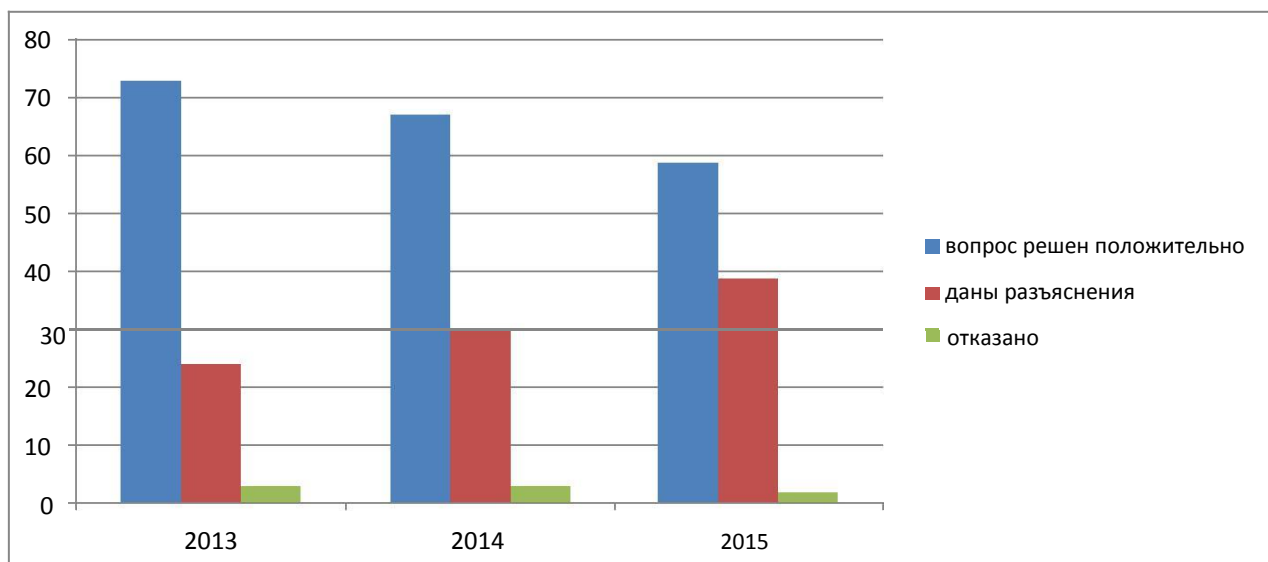


Рисунок 25 – Результаты рассмотрения обращений граждан в Администрацию Сосновского муниципального района по годам

Однако, в таблице 5 представлен реальный уровень удовлетворенности граждан на основе результатов обращений, где нетрудно заметить, что он определяется по положительной степени решения по вопросу обращения. Именно он должен являться одним из критериев оценки эффективности действующей муниципальной власти. Можно заметить, что имеется негативная тенденция (снижение на 8,2% в 2014 году к 2013 году и на 11,9 % в 2015 году к 2014 году) в положительном решении вопроса, а соответственно, и удовлетворенности граждан работой Администрации муниципального района.

Наряду со снижением доли положительного решения вопроса по обращениям, а соответственно, и удовлетворенности граждан работой Администрации муниципального района, наблюдается рост результатов рассмотрения вопросов, по которым даны разъяснения. Так в 2013 году имелось 24 % таких ответов, в 2014 году – 30 %, в 2014 году – 39 % (прирост составил 2015 года к 2014 году – 30%). Процент обращений, по которым граждане получили отказ в анализируемом периоде, колеблется в районе 2–3 %.

Несколько худшие показатели результативности имеются при личном обращении граждан к Главе администрации муниципального района, первому заместителю Главы администрации муниципального района (рисунок 26).

Процент вопросов с положительным решением варьируется в интервале 32 % – 21 %.

Таблица 5 – Результаты рассмотрения обращений граждан в Администрацию Сосновского муниципального района

Показатели	Годы			Прирост, %	
	2013, %	2014, %	2015, %	2014/ 2013	2015/ 2014
1. Результаты рассмотрения обращений граждан:					
А) вопрос решен положительно	73	67	59	-8,2	-11,9
Б) даны разъяснения	24	30	39	25,0	30,0
В) отказано	3	3	2	0,0	-33,3
2. Результаты рассмотрения обращений граждан на личном приеме					
А) вопрос решен положительно	32	21	24	-34,4	14,3
Б) даны разъяснения	68	79	76	16,2	-3,8
3. Реальный уровень удовлетворенности	73	67	59	-8,2	-11,9

Источник: составлено автором по данным сайта <http://www.chelsosna.ru>

Соответственно, реальный уровень удовлетворенности населения деятельностью органов местного самоуправления муниципального района с обращениями граждан представлен на рисунке 27.

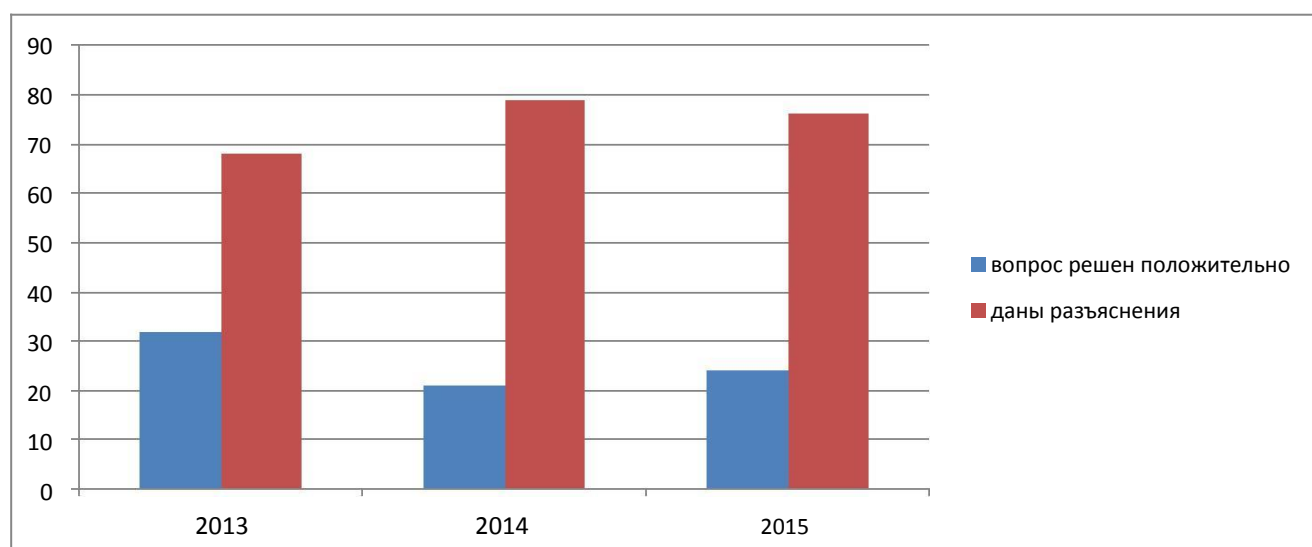


Рисунок 26 – Результаты рассмотрения обращений граждан на личном приеме в Администрации Сосновского муниципального района по годам

Происходит снижение удовлетворенности граждан деятельностью органов местного самоуправления муниципального района в организации работы с обращениями граждан на протяжении анализируемого периода на 14%, что не может не сказаться на эффективности деятельности Администрации муниципального района в целом.

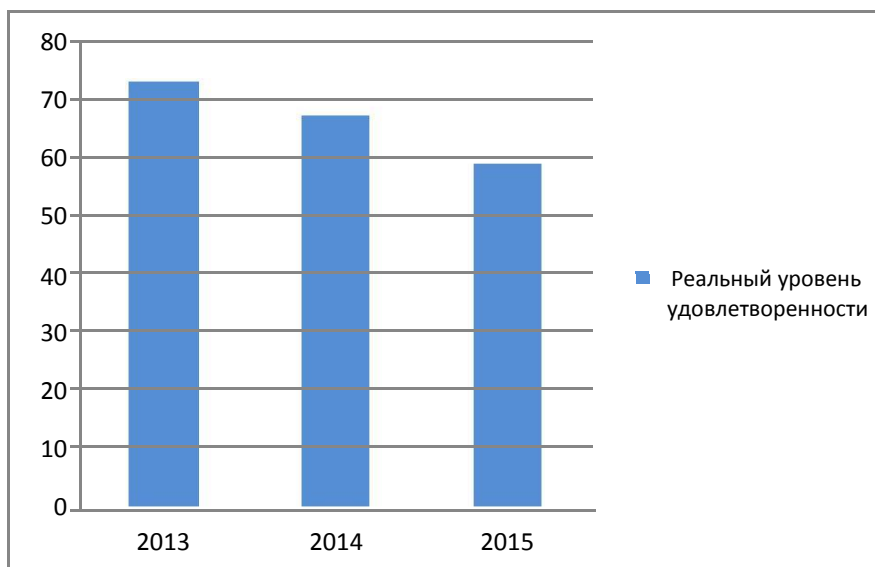


Рисунок 27 – Реальный уровень удовлетворенности населения деятельностью органов местного самоуправления Сосновского муниципального района по работе с обращениями граждан

Число заявителей-граждан, обратившихся за получением муниципальных услуг в 2013–2015 гг. незначительно выросло (таблица 6).

Таблица 6 – Количество граждан, обратившихся за получением муниципальных услуг в Сосновский муниципальный район за период 2013–2015 гг.

	Единица измерения	Годы			Прирост, %	
		2013	2014	2015	2014/2013	2015/2014
Число заявителей-граждан, обратившихся за получением муниципальных услуг	человек	52430	52887	54249	0,9%	2,6%

Таким образом, можно заметить, что трудоемкость работы муниципальных служащих Администрации муниципального района существенно не изменилась (прирост количества обращений составил 2,6%).

Поток обращений граждан в различные государственные структуры отражает с одной стороны их социальную активность, с другой стороны это тень негативных явлений, недостатки в работе аппарата, а также несовершенство самой организации рассмотрения обращений, пробелы в действующем законодательстве. Все разновидности обращений граждан содержат неодинаковую информацию. Они различаются по своей цели, направленности и юридической характеристике.

Проведенный в исследовании подробный анализ функционирования института взаимодействия гражданского общества и органов власти (Администрации Сосновского муниципального района Челябинской области) в форме обращений граждан позволил сформулировать следующие рекомендации:

1. В целях совершенствования работы с обращениями граждан в органах местного самоуправления работников, замещающих муниципальные должности и должности муниципальной службы Администрации Сосновского муниципального района необходимо направить на обучение и переподготовку для повышения уровня квалификации. Анализ уровня образования выявил проблему несоответствия и перекаса в вопросах компетенции работников Администрации Сосновского муниципального района в сторону педагогического образования (30%), и недостаток в профильном высшем образовании, связанном с государственным и муниципальным управлением (всего 4%).

2. По нашему мнению, в Сосновском муниципальном районе уделяется недостаточное внимание работе по анализу обращений граждан. Так, на сайте не представлены в открытом доступе информативные отчеты, позволяющие гражданам ознакомиться с результатами обращений за год, квартал. Не анализируются тенденции и динамика обращений. Все сведения по обращениям представлены в виде таблиц без комментариев. Необходимо проводить всесторонний анализ обращений с обязательным размещением на сайте

Администрации Сосновского муниципального района результатов анализа в наглядном и сопоставимом (с аналогичными периодами времени) виде.

3. Внести изменения на сайт Администрации Сосновского муниципального района в рубрику «Интернет-приемная». Как показал проведенный анализ, в рубрике «Интернет–приемная» нет возможности анонимного обращения граждан. В нарушение статьи 11 (Порядок рассмотрения отдельных обращений) Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» нельзя воспользоваться сервисом для анонимного информирования органов власти о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем. Это нарушение законодательства необходимо устранить.

4. Обеспечить открытый доступ граждан к ответам по обращениям к руководству района за последние 5 лет с постоянным обновлением поступающих обращений, чтобы каждый интересующийся смог ознакомиться с подробными ответами.

5. Ввиду того, что отсутствует механизм оперативного реагирования на поступившие обращения (об этом можно судить по практически не представленной отчетности на официальном сайте), необходимо еженедельно докладывать Главе Администрации информацию о ходе рассмотрения обращений граждан муниципального района.

6. Можно заметить, что имеется негативная тенденция (снижение на 8,2% в 2014 году к 2013 году и на 11,9 % в 2015 году к 2014 году) удовлетворенности граждан работой Администрации муниципального района. С целью объективной оценки уровня удовлетворенности населения при получении ответов на обращения ввести практику проверки фактов, изложенных в обращениях, с выездом на место. В ходе проверки удовлетворенности населения результатами обращений предлагается гражданам по месту выездной проверки заполнить анкету для объективной оценки обратной связи. Содержание анкеты приведено в Приложении В. Результаты ответов граждан на вопросы анкеты позволят выездной комиссии сформулировать объективные выводы относительно

реального уровня удовлетворенности действиями муниципальных органов власти. Осуществляя работу с обращениями граждан, аксиомой, для органов власти должна быть, максимальная удовлетворенность гражданских потребностей и интересов.

Таким образом, можно сделать вывод, что руководство муниципального района уделяет недостаточное внимание организации работы с обращениями граждан, отсутствует механизм оперативного реагирования на поступившие обращения, (через отчетность на официальном сайте), информация о проведенной работе слабо структурирована.

Обращения граждан затрагивают разные темы, но главными остаются: вопросы экономического блока, жилищно-коммунальной сферы, различные вопросы социального блока.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Гражданское общество посредством индивидуальных и коллективных обращений граждан реализует главную функцию контроля за деятельностью органов власти. Обращения граждан в органы муниципальной власти и местного самоуправления являются одним из важнейших способов реализации конституционных прав и свобод человека и гражданина в действующем механизме взаимодействия гражданского общества и органов власти.

Цель исследования – разработка рекомендаций, направленных на формирование эффективного института взаимодействия населения и Администрации Сосновского муниципального района Челябинской области.

Результаты исследования представлены в следующих выводах.

Поток обращений граждан в различные государственные структуры отражает с одной стороны их социальную активность, с другой стороны это тень негативных явлений, недостатки в работе аппарата, а также несовершенство самой организации рассмотрения обращений, пробелы в действующем законодательстве. Все разновидности обращений граждан содержат неодинаковую информацию. Они разнятся по своей цели, направленности и юридической характеристике.

Проведенный в исследовании подробный анализ функционирования института взаимодействия гражданского общества и органов власти (Администрации Сосновского муниципального района Челябинской области) в форме обращений граждан позволил сформулировать следующие рекомендации:

1. В целях совершенствования работы с обращениями граждан в органах местного самоуправления работников, замещающих муниципальные должности и должности муниципальной службы Администрации Сосновского муниципального района необходимо направить на обучение и переподготовку для повышения уровня квалификации. Анализ уровня образования выявил проблему несоответствия и перекоса в вопросах компетенции работников Администрации Сосновского муниципального района в сторону педагогического образования

(30%), и недостаток в профильном высшем образовании, связанном с государственным и муниципальным управлением (всего 4%).

2. По нашему мнению, в Сосновском муниципальном районе уделяется недостаточное внимание работе по анализу обращений граждан. Так, на сайте не представлены в открытом доступе информативные отчеты, позволяющие гражданам ознакомиться с результатами обращений за год, квартал. Не анализируются тенденции и динамика обращений. Все сведения по обращениям представлены в виде таблиц без комментариев. Необходимо проводить всесторонний анализ обращений с обязательным размещением на сайте Администрации Сосновского муниципального района результатов анализа в наглядном и сопоставимом (с аналогичными периодами времени) виде.

3. Внести изменения на сайт Администрации Сосновского муниципального района в рубрику «Интернет-приемная». Как показал проведенный анализ, в рубрике «Интернет–приемная» нет возможности анонимного обращения граждан. В нарушение статьи 11 (Порядок рассмотрения отдельных обращений) Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» нельзя воспользоваться сервисом для анонимного информирования органов власти о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившим. Это нарушение законодательства необходимо устранить.

4. Обеспечить открытый доступ граждан к ответам по обращениям к руководству района за последние 5 лет с постоянным обновлением поступающих обращений, чтобы каждый интересующийся смог ознакомиться с подробными ответами.

5. Ввиду того, что отсутствует механизм оперативного реагирования на поступившие обращения (об этом можно судить по практически не представленной отчетности на официальном сайте), необходимо еженедельно докладывать Главе Администрации информацию о ходе рассмотрения обращений граждан муниципального района.

б. С целью объективной оценки уровня удовлетворенности населения при получении ответов на обращения ввести практику проверки фактов, изложенных в обращениях, с выездом на место. В ходе проверки удовлетворенности населения результатами обращений предлагается гражданам по месту выездной проверки заполнить анкету для объективной оценки обратной связи. Результаты ответов граждан на вопросы анкеты позволят выездной комиссии сформулировать объективные выводы относительно реального уровня удовлетворенности действиями муниципальных органов власти. Пример анкеты опроса населения, для оценки деятельности администрации Сосновского муниципального района в части работы с обращениями граждан приведен в Приложении В.

Итак, можно с уверенностью сказать, что формирование института обращения граждан отражает наиболее актуальные проблемы населения, а также слабые стороны в деятельности органов власти. Соответственно, развитие этого института – одно из важнейших направлений деятельности всех органов публичной власти.

Таким образом, можно сделать вывод, что руководство муниципального района уделяет недостаточное внимание организации работы с обращениями граждан, отсутствует механизм оперативного реагирования на поступившие обращения, (через отчетность на официальном сайте), информация о проведенной работе слабо структурирована.

Обращения граждан затрагивают разные темы, но главными остаются: вопросы экономического блока, жилищно-коммунальной сферы, различные вопросы социального блока.

Практическая значимость работы заключается в том, что разработанные рекомендации помогут специалистам муниципального управления продолжить работу по формированию эффективного института взаимодействия гражданского общества и органов власти. Предложения и выводы работы могут быть использованы руководителями и специалистами исполнительных органов местного самоуправления, муниципальных предприятий и учреждений и участвующим лицам в работе с обращениями граждан.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

- 1 Конституция Российской Федерации. Принята всенародным голосованием 12.12.1993 г. (с учетом поправок, внесенных Законами Российской Федерации о поправках к Конституции Российской Федерации от 30.12.2008 г. №6-ФКЗ, от 30.12.2008 г. №7-ФКЗ, от 05.02.2014 г. №2-ФКЗ).
- 2 Гражданский Кодекс Российской Федерации. Части первая, вторая, третья и четвертая. // Официальный текст по состоянию на 10 октября 2015г. – М.: Омега-Л, Рипол Классик, 2015. – 576с.
- 3 Кодекс об Административных Правонарушениях Российской Федерации. // Текст с изменениями и дополнениями на 01.05.2015г. – М.: Эксмо-Пресс, 2015. – 480с.
- 4 Уголовно процессуальный кодекс Российской Федерации. // Текст с изменениями и дополнениями на 01.04.2015г. – М.: Эксмо, 2015. – 112 с.
- 5 Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации //по состоянию на 10.10.2015г. – М.: Проспект, 2015. –160 с.
- 6 Об общих принципах организации местного самоуправления в РФ: Федеральный закон от 06.11.2003 г. №131-ФЗ// Сборник законов РФ с изменениями и дополнениями на 15 октября 2014г. – М.: Эксмо, 2014. - 1200с.
- 7 О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации: Федеральный закон от 02.05.2006г. № 59-ФЗ // Российская газета. – 2006. – 5 мая.
- 8 О некоммерческих организациях: Федеральный закон от 12.01.1996 № 7-ФЗ (ред. от 03.02.2015) //Российская газета. –2015. – 15 февраля.
- 9 Об общественных объединениях: Федеральный закон от 19.05.1995 № 82-ФЗ (ред. от 06.04.15) // Российская газета. – 2015. – 8 апреля
- 10 Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг: Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ // Собрание законодательства РФ. – 2011. - № 15.

- 11 Об основных гарантиях избирательных прав и права на участие в референдуме граждан Российской Федерации Федеральный: закон от 12.06.2002г. № 67-ФЗ // <http://cikrf.ru/law/federal/law/zakon/02/67fz/n/gl2.html>
- 12 Об Уполномоченном по правам человека в Российской Федерации: Федеральный закон от 26.02.1997г. N 1-ФКЗ (ред. от 08.03.2015) // Российская газета. – 2015. – 11 марта.
- 13 О внесении изменений в Федеральный конституционный закон «Об Уполномоченном по правам человека в Российской Федерации: Федеральный конституционный закон от 06.04.2015г. N 3-ФКЗ // <http://base.garant.ru/71035698/>
- 14 О государственной гражданской службе Российской Федерации: Федеральный закон от 27.07. 2004 г. № 79-ФЗ // Собрание законодательства РФ. – 2004. - № 31.
- 15 О муниципальной службе в Российской Федерации: Федеральный закон от 02.03.2007 г. № 25-ФЗ// Российская газета. – 2007. - 1 июня.
- 16 О персональных данных: Федеральный закон от 27.07.2006г. № 152-ФЗ // Российская газета. – 2006. –29 июля.
- 17 О государственной тайне: Федеральный закон от 21.07.1993г. № 5485-1 ФЗ // Собрание законодательства РФ. –1997. - № 41.
- 18 О внесении изменений в Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях: от 23.07.2013г. № 199-ФЗ // <http://docs.cntd.ru>
- 19 О внесении изменений в статью 26.3 Федерального закона «Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов РФ: Федеральный закон от 27.05.2014 № 136-ФЗ // <http://docs.cntd.ru/document/901744603>
- 20 Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления: Федеральный закон от 09.02.2009г. № 8-ФЗ // Российская газета. – 2009. – 13 февраля.

21 Об информации, информационных технологиях и о защите информации: Федеральный закон от 27.07.2006 г. № 149-ФЗ // Российская газета. – 2006. – 29 июля.

22 О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд: Федеральный закон от 05.04.2013г. № 44-ФЗ (ред. от 13.07.2015) // Собрание законодательства РФ. – 2015. - № 29.

23 Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления: Указ Президента РФ от 07.05.2012г. № 601// <http://минобрнауки.рф/документ/4729/rtf>

24 Об утверждении Правил делопроизводства в федеральных органах исполнительной власти: Постановление Правительства РФ от 15.06.2009г. № 477 //Российская газета. – 2009. – 24 июня.

25 О ежегодном проведении 12 декабря в День Конституции РФ, общероссийского дня приёма граждан: Указ Президента РФ от 25.04.2013г. № Пр-936// <http://www.udprf.ru/12-2014/9830>

26 Об утверждении Концепции открытости федеральных органов исполнительной власти: Распоряжение Правительства РФ от 30.01.2014г. № 93-р // <http://www.gosbook.ru/node/84350>

27 Об оценке гражданами эффективности деятельности руководителей федеральных, территориальных и органов исполнительной власти (их структурных подразделений) с учетом качества предоставления ими государственных услуг, а также о применении результатов указанной оценки как основания для принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей:

Постановление Правительства РФ от 12.12.12г. №1284 // <http://docs.cntd.ru/document/902385986>

28 О внесении изменений в постановление Правительства Российской Федерации от 12 декабря 2012 г. N 1284: Постановление Правительства РФ от 6 марта 2015 г. N 197 // <http://base.garant.ru/70889344/>

29 О переходе государственных органов и органов местного самоуправления в работе с обращениями граждан с 1 января 2014 года на общероссийский тематический классификатор обращений граждан, организаций и общественных объединений: Поручение Президента РФ от 04.07.2013г. № Пр-1730/
<http://lawru.info/dok/2013/06/28/n147348.html>

30 Толпегин, П.В. Общественный стандарт работы некоммерческих организаций по обращению граждан: книга / П.В. Толпегин – Санкт-Петербург: Изд-во Ленанд, 2010. – 17 с.

31 Смушкин, А.Б. Комментарий к Федеральному закону от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»: (постатейный), 2-е изд., / А.Б. Смушкин – подготовлен для системы КонсультантПлюс, 2010. 171-173 с.

32 Конституционное право России: учебник: / под ред. Б.С. Эбзеева, А.С. Прудникова. –5-е изд., перераб. и доп. – М.: Юнити–Дана, 2012. – 671 с.

33 Надыгина, Е.В. Инновационный подход к преподаванию дисциплины «Обращения граждан в Российской Федерации»: учебное пособие/ Е.В. Надыгина -Н. Новгород: 2012. 322 с. – <http://www.unn.ru/books/met-files/2-nadigina-2012-sover.pdf>

34 Научная библиотека: Соколов А. Ф. Журнал. «Научные ведомости Волгоградского государственного университета». – Вып. 1. - №1 (120) / том 21. Развитие сети многофункциональных центров: теория и практика – 2012. - <http://cyberleninka.ru/razvitie-seti-mnogofunktsionalnyh-tsentrov-teoriya-i-praktika>

35 Научная библиотека: Суркова Светлана Александровна, Литвинова Людмила Валерьевна: Работа с обращениями граждан в региональной приемной Президента России // Вопросы государственного и муниципального управления. № 2. С. 174-176. 2015. – <http://cyberleninka.ru/rabota-s-obrascheniyami-grazhdan-v-regionalnoy-priemnoy-prezidenta-rossii>

36 Тюрина, С. Ю., Борисов Н.И Административное и муниципальное право: Статья: /. Обращения граждан как инструмент повышения эффективности

взаимодействия населения и власти: нормативно-правовое регулирование и практика // – 2012. – 5 с. /<http://polit.msu.ru/pub/XXI-2/1/11.pdf>

37 Делопроизводство от А до Я. Работа с обращениями граждан: Т.В. Войцехович / <http://naar.ru/deloproizvodstvo-ot-a-do-ya-rabota-s-obrascheniyami-grazhdan>

38 Организация открытого публичного процесса рассмотрения жалоб: Доклад Председателя ЦИК России В.Е. Чурова, для Международной конференции «Обмен лучшим практическим опытом», 24 января 2011 года, Индия, Дели/
http://cikrf.ruhttp/news/relevant/2011/02/14/churov_doc.html

39 Официальный сайт «Отправить письмо Президенту» – <http://letters.kremlin.ru>

40 Официальный сайт документов системы ГАРАНТ – <http://base.garant.ru>

41 Официальный сайт системы «КонсультантПлюс» – <http://www.consultant.ru>

42 Официальный сайт научной библиотеки: Разграничение предметов ведения и полномочий органов государственной власти и органов местного самоуправления в РФ / М.В., Тарханов, Е.В. Шленева // Экономико-юридический журнал выпуск 4, 2011. – <http://cyberleninka.ru/razgranichenie-predmetov-vedeniya-i-polnomochiy-organov-gosudarstvennoy-vlasti-i-organov-mestnogo-samoupravleniya-v-rf16-18c>.

43 Официальный сайт Законы России – <http://zakoniros.ru/p10716>

44 Открытое правительство – <http://open.gov.ru/>

45 Официальный сайт Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации (Минкомсвязь России) – <http://minsvyaz.ru//ru/appeals/letters>

46 Официальный сайт Совет при Президенте Российской Федерации по развитию гражданского общества и правам человека – <http://www.president-socket.ru//news/read/2686>

47 Официальный сайт «Статистика сайтов» – <http://hotlog.ru/viewstat/id=2315029&attempt=1>

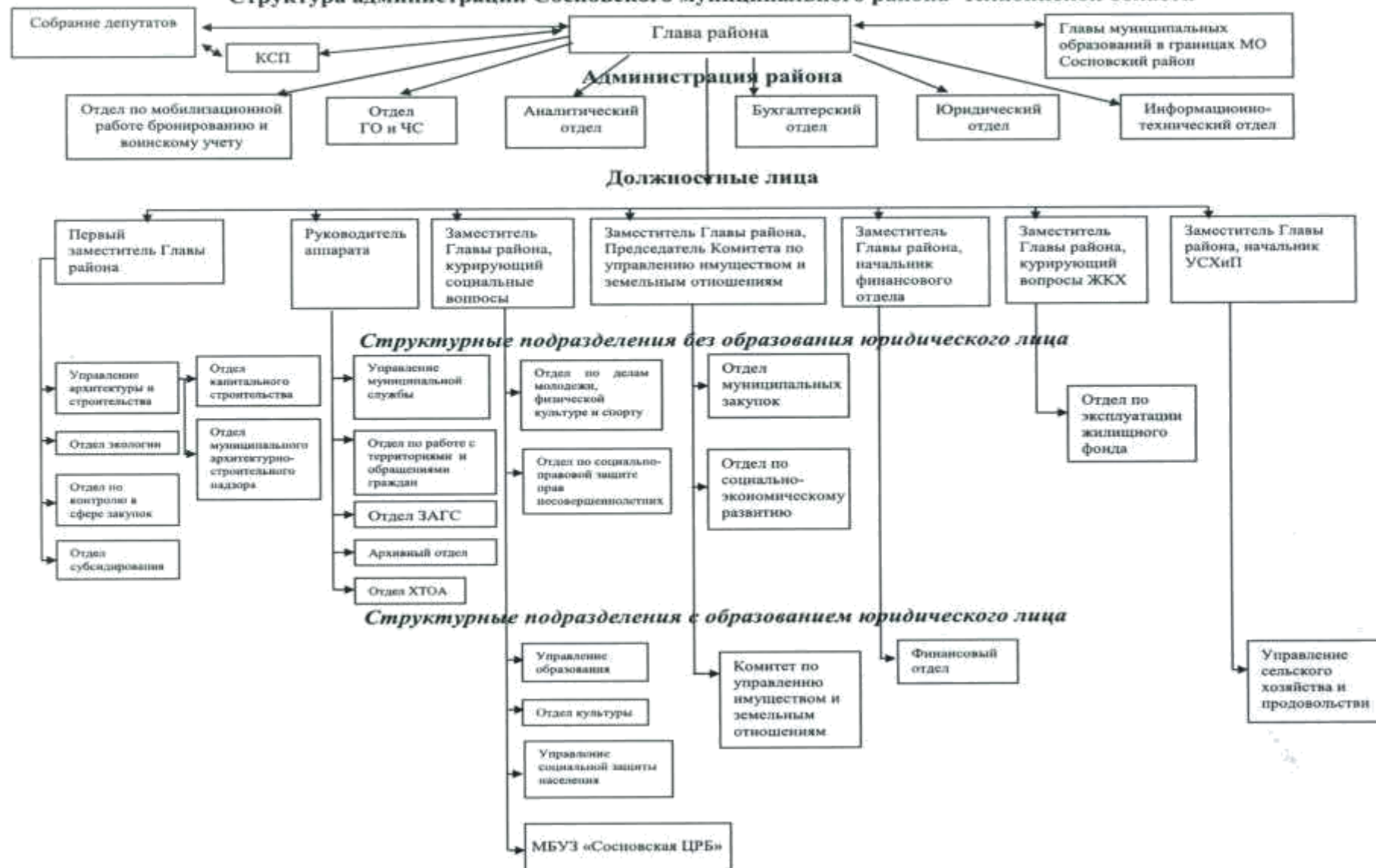
48 Официальный сайт «Совершенствование работы государственных органов с обращениями граждан и организаций: рекомендации экспертов ГосБук/

Экспертная сеть по вопросам государственного регулирования» –
<http://www.gosbook.ru/node/36502>

49 Официальный сайт Администрации Сосновского муниципального района
Челябинской области – <http://www.chelsosna.ru/>

Утверждена решением Собрании депутатов Сосновского муниципального района
от 19.02.2014 года № 732

Структура администрации Сосновского муниципального района Челябинской области



ПРИЛОЖЕНИЕ Б

Маршрут обращений граждан в Администрацию Сосновского муниципального района

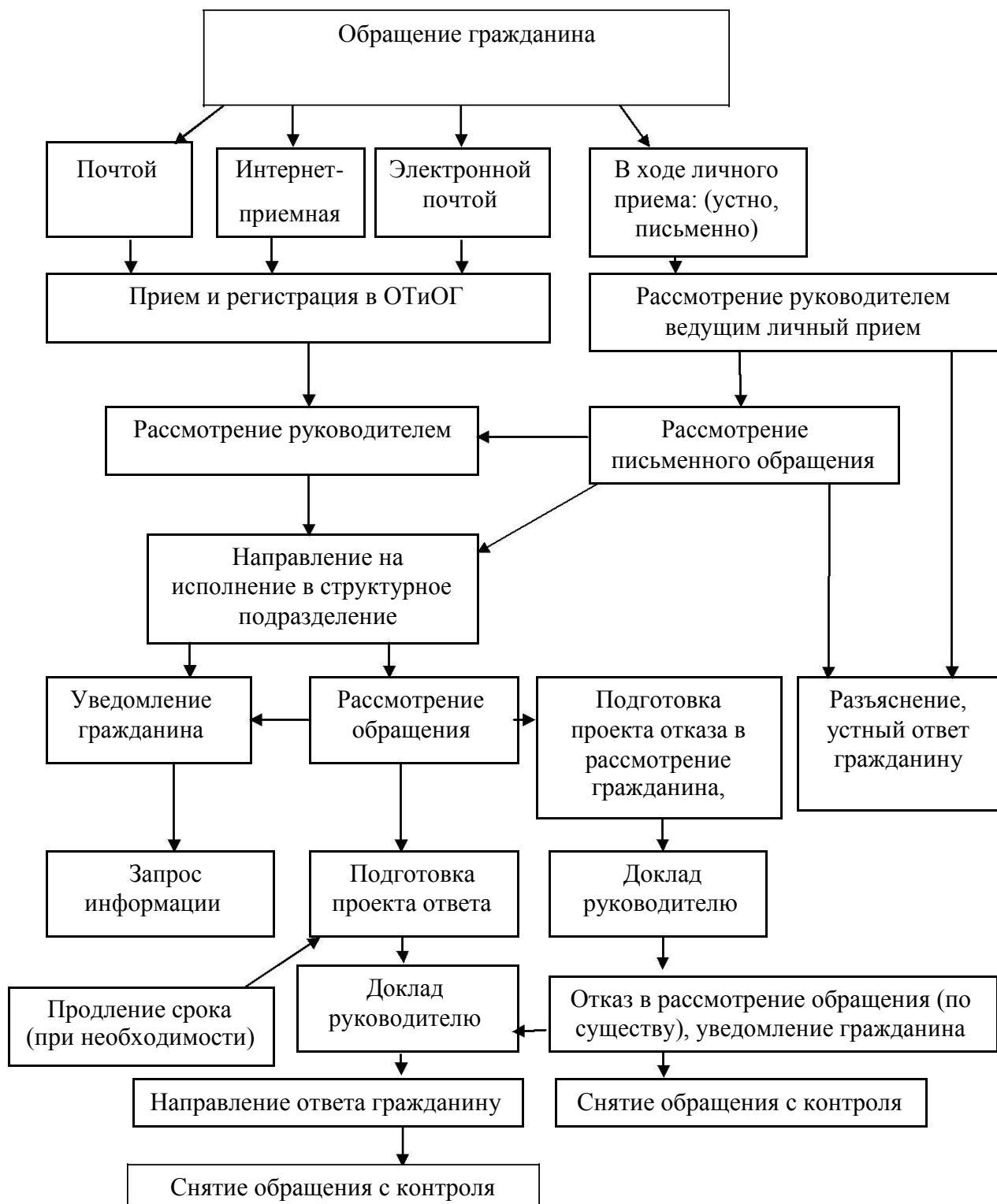


Рисунок Б – Маршрут обращений граждан в администрацию Сосновского
муниципального района

ПРИЛОЖЕНИЕ В

Пример анкеты опроса населения для оценки деятельности Администрации Сосновского муниципального района в части работы с обращениями граждан

Перед тем как приступить к заполнению анкеты, необходимо заполнить следующие данные:

- | | |
|---------------------|--|
| 1. Пол | М/Ж |
| 2. Возраст | 18-30, 30-50, 50 и старше |
| 3. Образование | Начальное, среднее, высшее и ср.сп. |
| 4. Род деятельности | Учащийся, студент, пенсионер, безработный, и |

Проводить оценку предлагается по шкале от 1 до 5.

1.	Какова степень Вашего доверия к администрации района?	1, 2, 3, 4, 5, (затрудняюсь)
2.	Как Вы оцениваете деятельность администрации района?	1, 2, 3, 4, 5, (затрудняюсь)
3.	Как Вы оцениваете деятельность главы района?	1, 2, 3, 4, 5, (затрудняюсь)
4.	Как Вы оцениваете работу руководителей администрации района	1, 2, 3, 4, 5, (затрудняюсь)
5.	Знакомы ли Вы с вопросами местного значения	Да, нет, частично, (предложить указать с какими)
6.	Приходилось ли Вам обращаться в администрацию района, за защитой своих прав, интересов? Сколько было обращений?	Да, нет
7.	Каковы результаты Вашего обращения?	Вопросы были решены полностью, вопросы были решены не полностью
8.	Ваше обращение было рассмотрено в срок?	Да, сроки были нарушены, сроки были продлены
9.	Как Вы оцениваете специалистов работавших с Вашим обращением?	1, 2, 3, 4, 5, (затрудняюсь)
10.	В каком виде Вам удобнее направлять обращения?	Почта, эл. почта, лично (затрудняюсь)

