

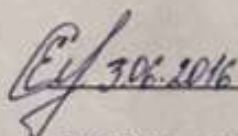
МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«КУБАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «КубГУ»)
Кафедра организации и местного развития

416/16

КУРСОВАЯ РАБОТА

«Организация работы с обращениями граждан в органах местного самоуправления»

Работу выполнила

 3.06.2016 Серебрянникова Евгения Андреевна

Направление
подготовки

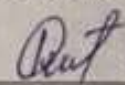
38.03.04 Государственное и муниципальное
управление

Направленность
(профиль)

Управление государственной и муниципальной
собственностью

Научный руководитель

канд. ист. наук,

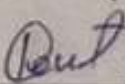
 3.06.2016
(подпись, дата)

Г.Д. Авджян

профессор

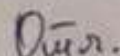
Нормоконтролер

канд. ист. наук,

 3.06.2016
(подпись, дата)

Г.Д. Авджян

профессор



Краснодар 2016

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	3
1 Научные подходы к определению демократических основ взаимодействия власти и общества	5
1.1 Институциональные основы работы с обращениями граждан.....	5
1.2 Основные формы и инструменты взаимодействия власти и общества.....	9
1.3 Правовое регулирование правоотношений, связанных с рассмотрением обращений граждан.....	13
2 Порядок рассмотрения обращений и приема граждан в администрацию муниципального образования город Краснодар.....	17
2.1 Организация приема граждан руководителями администрации.....	17
2.2 Анализ письменных обращений граждан в органы местного самоуправления.....	20
2.3 Анализ личного приема граждан в органы местного самоуправления	22
Заключение	25
Список использованных источников	28

ВВЕДЕНИЕ

В последние годы в практике муниципального управления широкое распространение получает работа с обращениями граждан. Практика свидетельствует, что постоянная взаимосвязь власти с гражданами является важным условием для обеспечения эффективной работы администраций муниципальных образований. Анализ научной литературы показывает, что для более качественной работы администрации с гражданами необходимо совершенствование организации и порядка работы с обращениями граждан. Изучение и обобщение данного опыта обуславливает актуальность рассматриваемой темы курсовой работы.

Теме организации работы с обращениями граждан уделено достаточное внимание в отечественной литературе. Так, в работах Н.Ю. Хаманевой, М.В. Карасевой, К.В. Подъячева, Э.Н. Давыдовой, В.Ф. Янковской, М.А. Мироновой особое внимание уделяется организации работы с обращениями граждан, порядку их рассмотрения. Обозначены проблемы, в работе с обращениями граждан, способы их устранения.

Объектом исследования являются органы местного самоуправления.

Предмет – организация работы с гражданами.

Целью данного исследования является изучение организации работы с обращениями граждан в органах местного самоуправления.

Для достижения поставленной цели были определены следующие задачи:

- исследование институциональных основ работы с обращениями граждан;
- определение основных форм и инструментов взаимодействия власти и общества;
- изучение правового регулирования правоотношений, связанных с рассмотрением обращений граждан;
- исследование порядка рассмотрения обращений и приема граждан в администрацию муниципального образования город Краснодар;

- изучение организации приема граждан руководителями администрации;
- проведение анализа письменных обращений и личного приема граждан в органы местного самоуправления.

Курсовая работа имеет следующую структуру: введение, два раздела (первый – «Научные подходы к определению демократических основ взаимодействия власти и общества», второй – «Порядок рассмотрения обращений и приема граждан в администрации муниципального образования город Краснодар»), заключение, список использованных источников.

1 Научные подходы к определению демократических основ взаимодействия власти и общества

1.1 Институциональные основы работы с обращениями граждан

Постоянная взаимосвязь власти с гражданами является важным условием обеспечения эффективной работы администраций муниципальных образований. Постоянный учет и анализ обращений осуществляет институт обращений граждан в органы власти и местного самоуправления.

Многие ученые исследовали содержание института обращений в органы государственной власти. Они считают, что его можно признать институтом, который защищает все права, свободы и законные интересы гражданина. Так, Н.Ю. Хаманева утверждает, что «право граждан на обращения является важным конституционно-правовым средством защиты их прав и свобод. Оно является абсолютным, неограниченным, неотъемлемым правом каждого человека»[1]. М.В. Карасева полагает, что «право на обращения в органы публичной власти - это конституционное право, предполагающее обращения гражданина к компетентным органам в целях защиты лично его нарушенных прав и законных интересов и выражающее волю всего советского народа, социальную свободу, а также общественное отношение по участию в управлении государственными и общественными делами как наиболее существенное коренное отношение между государством и гражданином»[2]. Некоторые авторы считают, что право на обращение граждан является средством самозащиты.

Таким образом, институты способны обеспечивать реальные гарантии прав и свобод человека, равные возможности для участия в государственных и общественных делах.

Права граждан на обращения в органы государственной и муниципальной власти принадлежат человеку с рождения. Рассматривать обращения граждан, принимать по ним обоснованное и законное решение является обязанностью органов, должностных лиц, которые занимаются данным делом.

Институт обращений рассматривается, главным образом, в условиях юридической науки. Кроме правозащитной функции, обращения выполняют также контрольную и информационную функции. В научной литературе их рассмотрение представлено незначительным числом исследований. Вместе с тем, значительный потенциал социологического анализа имеет именно контрольная функция обращений граждан. Она позволяет определять направления развития взаимоотношений государства и общества, снять социальную напряженность, решить реальные проблемы граждан.

Использование института обращений граждан в органы государственной власти и местного самоуправления является одной из форм участия граждан в процессе принятия политических решений.

В результате, обращения граждан в органы власти – это юридически оформленное требование гражданина или группы граждан, выражающего свои интересы.

Таким образом, институт обращений граждан в органы власти выполняет три функции. Первая функция является правозащитной. Как юридический институт, она служит одним из средств защиты прав граждан, позволяет обнаружить правонарушение, устранить его последствия, исправить нарушенное право.

Правозащитная функция является основной, ключевой. Она проявилась раньше остальных. Каждому гражданину в первую очередь важны его частные интересы и личные права. Изначально обращения представляли собой только лишь просьбы о милости и жалобы. Таким образом, целью являлись восстановление нарушенного права или получение некоего нового права.

Вторая функция – информационная. Данная функция является ценным источником сведений для государственного аппарата об обращениях граждан. Она позволяет получать точную информацию о существующих проблемах, так как в органы власти граждане обращаются в случае возникновения серьёзных ситуаций, справиться с которыми могут только органы государственного или муниципального управления.

С точки зрения отдельных граждан, информационная функция института обращений граждан не имеет большого значения. Однако, считается, что в государственном управлении данная функция выполняет важную роль. Граждане обращаются в органы власти с просьбами и обращениями, с которыми справиться они не в силах, по тем или иным проблемам, которые затронули их жизнь. Следовательно, с помощью информационной функции можно узнать о проблемах, с которыми сталкивается население.

Следующая функция - коммуникационная или партиципаторная. Она служит каналом воздействия, является средством коммуникации между государством и гражданами, так как с помощью нее люди имеют возможность оказывать влияния на властные решения, участвовать в процессе их принятия. Коммуникационная функция уделяет внимание, в первую очередь, цели и содержанию, в то время как для правозащитной функции большое значение имеет сам факт обращения[3].

Коммуникационная функция, оказывает существенное влияние на демократизацию и модернизацию системы государственного управления в России.

Практика свидетельствует, что модернизация института обращений граждан должна состоять из двух ступеней. Первая ступень - совершенствование работы материально - технической, законодательной и технологической базы в органах власти, что приведет к большим успехам в реализации правозащитной и информационной функций. Это дает возможность наиболее эффективно контролировать работу. В этой связи, как на уровне государственной власти, так и местного самоуправления необходимо создать единую централизованную систему работы с обращениями граждан.

Вторая ступень представляет собой отказ не только от устаревшего делопроизводства, но и от «традиционного» подхода. К этой ступени модернизации относится коммуникационная функция, которая предполагает, что органы власти получают от граждан информацию. Это означает строгое рассмотрение и анализ обращений, широкое внедрение петиций и наказов.

Большинство граждан нуждаются в защите своих интересов. Они снова и снова будут обращаться в органы государственного и муниципального управления, для того чтобы институты обращений граждан защищали их права.

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

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

- принцип равноправия;
- принцип гласности;
- принцип равной ответственности;
- принцип подведомственности;
- принцип свободы;
- принцип индивидуальности и коллективности;
- принцип всеобщности;
- неотъемлемость.

Практика свидетельствует, что во всех, без исключения, органах местного самоуправления ведется постоянная работа с обращениями граждан[5].

Так, например, на имя Президента РФ приходит примерно миллион обращений, в том числе обращения по электронной почте. В аппарате Правительства России ежегодно поступает 600 тысяч письменных и устных обращений. Органы исполнительной власти субъектов РФ за год получают свыше 1,2 миллиона обращений. В аппаратах полномочных представителей Президента РФ в федеральных округах за год рассматривают около ста тысяч обращений. Количество обращений в органы местного самоуправления более десяти миллионов[6].

Для эффективной работы с обращениями граждан органы государственного и муниципального управления проводят следующие мероприятия:

- 1) улучшение и усовершенствование форм и методов обучения сотрудников, которые отвечают за работу с обращениями;
- 2) проведение выездных приемов в отдаленных районах;
- 3) усиление работы, которая обеспечивает гласность и открытость деятельности;
- 4) создание мероприятий, направленные на увеличение просвещенности населения [7].

Таким образом, институт обращений граждан играет большую роль в жизни людей. Институт является важным источником информации, который необходим для решения государственных и общественных вопросов. Если бы граждане не имели возможности обращаться в органы власти, то государству было бы сложнее узнавать о проблемах населения, следовательно, решение их было бы не столь эффективно.

1.2 Основные формы и инструменты взаимодействия власти и общества

Организация работы с обращениями граждан – это одна из важнейших функций органов власти.

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

В данном законе определены основные формы, посредством которых осуществляется взаимодействие власти и общества.

К ним относятся письменные и устные обращения:

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

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

Обращения граждан также могут быть индивидуальные, коллективные, анонимные и повторные.

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

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

- Анонимные обращения – это обращения граждан в органы власти или местного самоуправления, в которых не будут указаны его личные данные (фамилия, имя, отчество, место жительства и место работы), также может отсутствовать личная подпись гражданина.

- Повторные обращения – это обращения, которые адресованы в один и тот же государственный орган по одному и тому же вопросу [8].

Правом на обращение обладают такие субъекты, как:

1) гражданин РФ, который имеет гражданство Российской Федерации;

2) лицо без гражданства - не имеет гражданства РФ, а также доказательства о гражданстве иностранного государства;

3) иностранные граждане, которые не имеют гражданства Российской Федерации, но являются гражданами иностранного государства.

Правом рассматривать обращения граждан обладают:

1) государственные органы – государственный аппарат, созданный для осуществления функций государства и наделенный властными полномочиями;

2) органы местного самоуправления – органы муниципального образования, решающие вопросы местного значения в целях обеспечения общественных интересов;

3) должностные лица – лицо, осуществляющее функции представителя власти, занимающее в государственных учреждениях должность, связанную с выполнением организационно-распорядительных или административно-хозяйственных обязанностей [9].

К основным видам обращений граждан относятся:

- заявление – обращение, в котором гражданин просит удовлетворить его законные интересы, не связанные с нарушением;

- жалоба – обращение в государственные органы, органы местного самоуправления, связанные с нарушением прав человека, его законными интересами;

- предложение – обращение в органы власти, которые направлены на улучшение, усовершенствование работы органов власти. Предложения не связаны с нарушением прав человека [10].

Все формы обращения граждан в органы местного самоуправления можно представить на рисунке 1



Рисунок 1 – Формы обращения граждан в органы местного самоуправления

Следует отметить, что наиболее важной формой обращений граждан является предложение, с точки зрения коммуникационной функции и гражданского участия. Предлагая, гражданин не упоминает о личных проблемах, не защищает свои права от нарушений. Он оказывает влияние на принятие решений органов власти, следовательно, осуществляет гражданские права непосредственного участия в управлении государством[11].

Причины, по которым гражданин может обратиться в органы власти:

- нарушение прав и свобод гражданина;
- осуществление прав и свобод;
- приобретение государственных услуг;
- приобретение необходимой информации;
- предложение каких-либо мер, направленных на улучшение государственного управления;
- предложение о проведении общественных реформ;
- выражение своего мнения и так далее.

Федеральный закон № 59-ФЗ определяет алгоритм рассмотрения обращений граждан.

Такой алгоритм предусматривает:

- 1) наименование органа, фамилию, имя, отчество должностного лица, либо его должность;
- 2) собственную фамилию, имя, отчество;
- 3) адрес почты, в который должен быть отправлен ответ;
- 4) суть обращения;
- 5) личная подпись;
- 6) дата.

Письменное обращение, которое поступило в органы местного самоуправления, рассматривается 30 дней со дня регистрации. В некоторых случаях может быть продлен срок рассмотрения обращений, но не больше 30 дней. Этот процесс устанавливается с учетом уведомления гражданина,

подавшего то или иное обращение. Обращения, связанные с защитой прав ребенка, сообщения об авариях или чрезвычайных ситуациях, рассматриваются в срочном порядке. При написании обращения на иностранном языке или точечно-рельефном шрифтом для слепых, время рассмотрения и принятия решения увеличивается на несколько дней для перевода текста.

Вместе с тем, нужно отметить, что обращение не рассматривается по существу в следующих случаях:

- 1) в письменном обращении поставлен вопрос, на который гражданину многократно давались письменные ответы;
- 2) в обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение в почтовый адрес (электронный адрес), по которому должен быть направлен ответ;
- 3) в обращении содержится нецензурная лексика, оскорбительные выражения;
- 4) невозможно подготовить ответ без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну;
- 5) текст письменного обращения не поддается прочтению;
- 6) от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения.

При необходимости подтвердить свои аргументы, гражданин дополняет письменное обращение необходимыми документами либо копиями [12] .

Таким образом, существуют различные формы и инструменты взаимодействия власти и общества. С помощью данных форм граждане имеют возможность обратиться в органы власти, защищая свои интересы и права.

1.3 Правовое регулирование правоотношений, связанных с рассмотрением обращений граждан

Существует множество правовых актов, регламентирующих работу с обращениями и запросами граждан.

При нарушении порядка и сроков ответа на обращения граждан должностным лицом местного самоуправления, законом субъекта Российской Федерации устанавливается административная ответственность[13].

Субъекты Российской Федерации в настоящее время принимают свои законодательные акты, которые регулируют работу с обращениями граждан.

Основным источником, регулирующим правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан является Конституция Российской Федерации.

В Конституции РФ закреплено право на обращения граждан. В статье № 33 говорится, что «Граждане Российской Федерации имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы местного самоуправления».

Необходимо отметить, что правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан также регулируются и Федеральными законами Российской Федерации.

Согласно Федеральному закону Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» отметим следующее: в статье № 1 говорится о сфере применения настоящего Федерального закона.

Так, правоотношения регулируются настоящим Федеральным законом. Порядок рассмотрения граждан устанавливается органами государства, местного самоуправления и должностными лицами.

В статье № 3 указывается правовое регулирование правоотношений, связанных с рассмотрением обращений граждан.

В соответствии с данной статьей, обозначим некоторые пункты:

Конституцией Российской Федерации регулируются правоотношения, связанные с рассмотрением обращения граждан, а также международными договорами РФ и федеральными конституционными законами;

Положения, направленные на защиту прав граждан на обращения устанавливаются законами и иными нормативно-правовыми актами субъектов Российской Федерации.

Статья № 14 свидетельствует о «Контроле за соблюдением порядка рассмотрения обращений».

Это означает, что органы власти контролируют порядок рассмотрения обращений граждан, проводят анализ поступающих обращений, решают какие меры предпринять для устранения нарушений прав и свобод гражданина.

Согласно статье № 15, граждане несут ответственность за нарушение настоящего Федерального закона, которая предусмотрена законодательством Российской Федерации.

Государственный орган, органы местного самоуправления, причинившие гражданину моральный вред незаконным действием или бездействием, обязаны возместить ему ущерб по решению суда (статья 16) [14].

Статьей № 1 закона Российской Федерации от 27 апреля 1993 г. N 4866-1 «Об обжаловании в суд действия и решений, нарушающих права и свободы граждан» установлено право гражданина, обращаться в суд с жалобой, если:

- Каждый гражданин имеет право обращаться в суд с жалобой, если он полагает, что неправомерными действиями или решениями органов власти нарушены его права и свободы;

- В соответствии со статьей 3 Федерального закона от 27 мая 2003 года N 58-ФЗ «О системе государственной службы Российской Федерации», а также полагаясь на статьи 4, 15, 18 Федерального закона от 27 июля 2004 года N 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации», государственный служащий несет ответственность за соблюдение и защиту прав и свобод человека и гражданина [15].

Таким образом, мы можем сделать вывод, что обращения граждан органами государственной власти, местного самоуправления и должностными лицами осуществляются с соблюдением некоторых правил. Таких, например, как: равенство граждан, законность, гласность и так далее.

Рассматриваются обращения граждан согласно компетенции, предусмотримые законодательными и нормативными правовыми актами.

2 Порядок рассмотрения обращений и приема граждан в администрации муниципального образования город Краснодар

2.1 Организация приема граждан руководителями администрации

Реализация работы администрации с обращениями граждан осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59 ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». В Краснодарском крае данная деятельность регулируется законом от 28.06.2007 № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае»

Постановлением администрации муниципального образования город Краснодар от 10.02.2015г. № 915 «О порядке рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального образования город Краснодар» утвержден порядок рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального образования город Краснодар, который определяет обязанности должностного лица при обращениях граждан.

Лица, работающие в муниципальном образовании город Краснодар, должны обеспечивать соблюдение порядка.

Администрации муниципального образования город Краснодар необходимо в установленном порядке издать постановление. Оно становится действительным с момента его официального опубликования.

Главой муниципального образования город Краснодар, а также его заместителями проводится личный прием граждан.

Прием проходит в порядке очереди. В некоторых случаях бывают исключения. Например, по состоянию здоровья.

Граждане, которые обращаются в администрацию, обязаны преподнести документ, удостоверяющий их личность.

Во время личного приема, гражданин имеет право оставить письменное обращение, передающееся потом на регистрацию. Для каждого заявителя создается карточка личного приема.

Вся информация об обращениях, результатах их рассмотрения хранится в Отделе. Обращения хранятся в течение пяти лет. При окончании срока хранения документа, их в установленном порядке уничтожают.

В Отделе и на официальном сайте администрации муниципального образования город Краснодар размещен график приема граждан. Он утверждается главой города Краснодара

Обращение, поступившее в администрацию муниципального образования город Краснодар, может рассматриваться в течение 30 дней. Исключением может быть ситуация, когда обращение необходимо отправить в другие государственные органы. В этом случае, органы власти вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней. Гражданин, обратившийся в администрацию, должен быть проинформирован о продлении срока рассмотрения его обращения[16].

Сотрудниками отдела ведется постоянный учет всех обращений граждан, поступивших в администрацию города Краснодара. Анализируют характер обращений, а также информируют главу администрации для принятия соответствующих решений.

Характер и динамика обращений граждан разнообразна и меняется каждый год.

Так, данные статистики свидетельствуют, что по итогам 2015 года обращения граждан в администрацию муниципального образования город Краснодар увеличились по сравнению с 2014 годом (рисунок 2).

Из данных на рисунке 2 видно, что письменных обращений за 2015 год поступило 41102, это на 11830 обращений больше, чем в 2014 году (29272). Устных обращений было 6714 (2015 год), 5168 (2014 год). В 2015 году количество обращений руководителями администрации в ходе личного приема граждан насчитывало 607, в 2014 году 548, разница составляет 59 обращений [17].

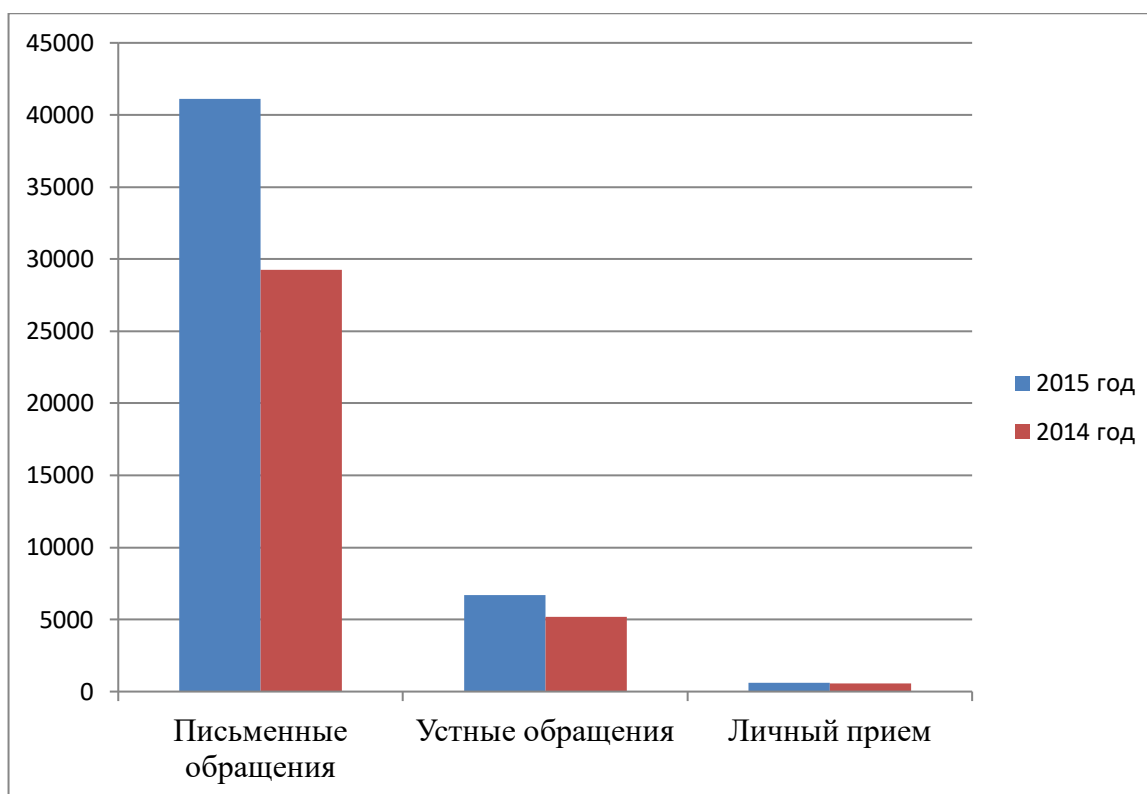


Рисунок 2 – Сравнительные данные поступления обращений граждан в администрацию

Из этого следует сделать вывод, что количество обращений в администрацию города Краснодара увеличивается, следовательно, граждане доверяют органам власти. Взаимодействие власти и общества имеет большое значение для улучшения жизнедеятельности.

Таким образом, можно отметить, что анализ работы с обращениями граждан в устной и письменной форме дает понять нам, насколько значима организация работы с обращениями граждан. Качество работы органов власти, постоянный контроль важен для устранения жалоб людей, для защиты их прав и свобод. Это и является целью организации, которая работает с обращениями граждан.

2.2 Анализ письменных обращений граждан в органы местного самоуправления

Особое место среди обращений граждан занимают письменные обращения. Чаще всего граждане обращаются в органы местного самоуправления именно в форме письма.

Практика свидетельствует, что количество письменных обращений граждан в органы местного самоуправления значительно превышает количество других форм взаимодействия власти и общества. В настоящее время, данный способ является наиболее удобным и практичным для жителей города. В этом можно убедиться с помощью анализа, проведенного администрацией муниципального образования город Краснодар.

По сравнению с устными обращениями и обращениями, высказанными в ходе личного приема, письменные обращения граждан неуклонно растут, причем значительно.

В таблице 1 представлены вопросы, по которым граждане обращались в администрацию муниципального образования город Краснодар, а также количество обращений и их процентное соотношение.

Таблица 1 – причины письменных обращений, их количество и процентное соотношение за 2015 год

Наименование письменного обращения	Количество обращений	%
Жилищно-коммунальное хозяйство	12789	31
Архитектура и градостроительство	7436	18
Строительство, ремонт дорог, организация дорожного движения	4358	11
Учет и распределение жилых помещений	2663	6

Продолжение таблицы 1

Обеспечение законности и охрана правопорядка	2591	6
Воспитание и обучение детей	2529	6
Муниципальная собственность и городские земли	1491	4
Транспорт	1445	4
Здравоохранение	1259	3
Соцобеспечение и соцзащита	750	2
Связь	597	1
Другие вопросы	3194	8

Общий анализ письменных обращений граждан 2015 года показал, что большинство граждан обращались в органы местного самоуправления по вопросам жилищно-коммунального хозяйства. Данная проблема составляет 31% от общего количества обращений. Волновали их и такие проблемы, как отопление, газификации (2175), водоснабжение (2007), строительство, ремонт дорог, организация дорожного движения (4358), оплата коммунальных услуг (709) и многое другое.

Не меньшей проблемой является архитектура и градостроительство. По количеству обращений данная тема стоит на 2 месте. 18 % от общего количества обращений приходится именно на вопросы градостроительства.

Актуальными были обращения, связанные с воспитанием и обучением детей (2529), обеспечением законности и охраны правопорядка (2591), улучшением жилищных условий, переселением из аварийного жилья (2663), а также вопросы транспорта (1445) и здравоохранения (1259) [17].

Таким образом, динамика письменных обращений граждан, поступивших в администрацию муниципального образования город Краснодар, за последние два года значительно увеличилась. Приведенная статистика свидетельствует об улучшении работы администрации города Краснодара с обращениями граждан.

2.3 Анализ личного приема граждан в органы местного самоуправления

Одной из наиболее эффективных форм взаимодействия руководства администрации муниципального образования город Краснодар с населением является организация личного приема граждан.

Тематика обращений в ходе личного приема граждан в администрацию муниципального образования город Краснодар, а также количество обращений и их процентное соотношение представлены в таблице 2.

Таблица 2 – тематика обращений в ходе личного приема граждан

Тематика обращений	Количество обращений	%
Архитектура и градостроительство	162	27
Жилищно-коммунальное хозяйство	134	22
Муниципальная собственность и городские земли	101	17
Воспитание и обучение детей	82	13
Учет и распределение жилых помещений	81	13
Другие вопросы	47	8

Анализ, содержащий обращения в органы местного самоуправления показал, что в 2015 году на приеме у главы муниципального образования город

Краснодар было 191 граждан (31,5%). У заместителей присутствовало 416 граждан (68,5%). По результатам рассмотрения обращений 68,8% составляют разъяснения по тем или иным вопросам. 31,2% обращений решены положительно.

Согласно анализу обращений на личный прием, наиболее важными проблемами являются архитектура и градостроительство (162), что составило 27% от общего количества обращений в ходе личного приема граждан, жилищно-коммунальное хозяйство (134, 22%), муниципальная собственность и городские земли (101, 17%).

Немаловажное значение составляют вопросы, связанные с воспитанием и обучением детей (82, 13%), учетом и распределением жилых помещений (81,13%), а также другие вопросы [17].

Практика показала, что существуют некоторые проблемы в работе с обращениями граждан. Такими проблемами являются:

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;

б) 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) слабая информированность и низкая юридическая грамотность, правовая культура населения, отсутствие необходимой справочной информации и справочных служб.

Опыт свидетельствует, что для решения всех перечисленных проблем требуется автоматизированная обработка данных с использованием новых технологий. В настоящее время данные технологии все активнее внедряются в практику работы органов местного самоуправления.

Для устранения данных проблем и эффективной работы с обращениями граждан в органы местного самоуправления проводят следующие мероприятия:

1) улучшение и усовершенствование форм и методов обучения сотрудников, которые отвечают за работу с обращениями;

2) проведение выездных приемов в отдаленных районах;

3) усиление работы, которая обеспечивает гласность и открытость деятельности;

4) создание мероприятий, направленные на увеличение просвещенности населения.

Таким образом, целесообразно в работе с обращениями граждан использовать специальные программы. Их применение позволяет регистрировать обращения, классифицировать их по различным категориям, получать необходимую информацию. Внедрение таких программ позволит более эффективно работать с обращениями граждан в органы местного самоуправления.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В ходе работы автор пришел к следующим выводам и обобщениям.

Исследованы научные подходы к определению демократических основ взаимодействия власти и общества. На основе анализа и научных источников, установлено, что постоянная взаимосвязь власти с гражданами является важным условием обеспечения эффективной работы администраций муниципальных образований. Исследование показало, что органы местного самоуправления ведут постоянный учет и анализ обращений.

В работе были определены институциональные основы работы с обращениями граждан. Установлено, что институт обращений граждан играет большую роль в жизни людей, является важным источником информации, который необходим для решения государственных и общественных вопросов.

Исследование показало, что институты способны обеспечивать реальные гарантии прав и свобод человека. Права граждан на обращения в органы государственной и муниципальной власти принадлежат человеку с рождения.

Установлено, что использование института обращений граждан в органы государственной власти и местного самоуправления является одной из форм участия граждан в процессе принятия политических решений.

Исследованы основные формы и инструменты взаимодействия власти и общества.

К таким формам можно отнести:

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

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

Обращения граждан также могут быть индивидуальные, коллективные, анонимные и повторные.

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

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

- анонимные обращения – это обращения граждан в органы власти или местного самоуправления, в которых не будут указаны его личные данные (фамилия, имя, отчество, место жительства и место работы), также может отсутствовать личная подпись гражданина.

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

В работе приведена статистика по вопросам, с которыми обращались граждане в администрацию муниципального образования город Краснодар.

Данные статистики свидетельствуют, что по итогам 2015 года обращения граждан в администрацию муниципального образования город Краснодар увеличились по сравнению с 2014 годом.

Письменных обращений за 2015 год поступило 41102, это на 11830 обращений больше, чем в 2014 году (29272). Устных обращений было 6714 (2015 год), 5168 (2014 год). В 2015 году количество обращений руководителями администрации в ходе личного приема граждан насчитывало 607, в 2014 году 548, разница составляет 59 обращений

Исследование позволило выявить, что существуют некоторые проблемы в работе с обращениями граждан. Такими проблемами являются:

1) отсутствие четких как внутриведомственных, так и межведомственных разграничений полномочий, что не позволяет правильно выбрать адресата запроса;

2) недостаточная мотивация чиновника ориентировать свою деятельность на результат для заявителя, отсюда формальный подход при рассмотрении обращений граждан и организаций;

3) отсутствие действенного внешнего контроля за работой с обращениями граждан и организаций;

4) 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;

5) 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;

б) слабая информированность и низкая юридическая грамотность, правовая культура населения, отсутствие необходимой справочной информации и справочных служб.

Опыт свидетельствует, что для решения всех перечисленных проблем требуется автоматизированная обработка данных с использованием новых технологий. В настоящее время данные технологии все активнее внедряются в практику работы органов местного самоуправления.

Для устранения данных проблем и эффективной работы с обращениями граждан в органы местного самоуправления проводят следующие мероприятия:

1) улучшение и усовершенствование форм и методов обучения сотрудников, которые отвечают за работу с обращениями;

2) проведение выездных приемов в отдаленных районах;

3) усиление работы, которая обеспечивает гласность и открытость деятельности;

4) создание мероприятий, направленные на увеличение просвещенности населения.

Таким образом, целесообразно в работе с обращениями граждан использовать специальные программы. Их применение позволяет регистрировать обращения, классифицировать их по различным категориям, получать необходимую информацию. Внедрение таких программ позволит более эффективно работать с обращениями граждан в органы местного самоуправления.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Хаманева Н.Ю. Конституционное право граждан на подачу обращений//Государство и право. М.: Наука, 1996. С15-16.
2. Карасева М.В. Конституционное право граждан СССР. Воронеж. 1989. С.32.
3. Обращения граждан в органы власти как форма влияния на принятие политических решений URL.: <http://www.civisbook.ru/files/File/Podyachev.pdf> (дата обращения: 21.01.2016).
4. Подъячев К. В. Институт обращений граждан в органы власти в России // Политические исследования. М.: ВШЭ, 2007. С. 68-80.
5. Попов И.Е. Институт права граждан на обращения в органы власти: проблемы понятия и принципиальные особенности// Журнал «Вестник Южно-Уральского государственного университета». 2009. № 17. С. 19
6. Надыгина Е.В. Инновационные подходы к преподаванию дисциплины «Обращения граждан в Российской Федерации»: учеб. пособие. Новгород, 2012. С. 34.
7. Березина Н. М., Лысенко Л. М., Воронцова Е. П. Современное Делопроизводство//Современный офис-менеджмент. СПб. 2007. С. 98.
8. Давыдова Э.Н., Рыбаков А.Е. Работа с обращениями граждан: учеб. пособие. М., 2010. С.8.
9. Миронов М.А., Сурков А.П. Обращения граждан: организация и порядок рассмотрения: учеб. пособие. Минск, 2008. С.55.
10. Емышева Е.М., Мосягина О.В. Технология работы с обращениями граждан // Секретарское дело. 1997. № 2. С. 113-117.
11. Янковая В.Ф. Организация работы с обращениями граждан: закон есть, но проблемы остаются// Современные технологии делопроизводства и документооборота. 2013. № 12. С.109.
12. Рыбаков А.Е. Ведение делопроизводства по обращениям граждан//Отдел кадров. 2003. №6. С. 68-70

13. Вялова Л.М. Порядок работы с обращениями граждан // Делопроизводство. М, 2004. С.33.

14. О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации [электронный ресурс]: федер. закон Рос. Федерации от 02 мая 2006 № 59-ФЗ: принят Гос. Думой Федер. Собр. Рос. Федерации 21 апреля 2006 г.:одобр. Советом Федерации Федер. Собр. Рос. Федерации Федерации 26 апреля 2006 г. Доступ из справ. правовой системы «КонсультантПлюс».

15. Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан [электронный ресурс]: закон РФ от 27.04.1993 N 4866-1 (ред. от 09.02.2009). Доступ из справ. правовой системы «КонсультантПлюс».

16. Порядок рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального образования город Краснодар [сайт администрации муниципального образования город Краснодар] URL.:<https://www.krd.ru/internet-priemnaya/poryadok-rassmotreniya-obr-grazhdan/document-03032015114617.html> (дата обращения: 05.03.2016).

17. Информация по работе с обращениями граждан. Об итогах работы с обращениями граждан в 2015 году [сайт администрации муниципального образования город Краснодар]URL.:<https://www.krd.ru/internet-priemnaya/informatsiya-po-rabote/2015/> (дата обращения: 07.03.2016).