

УДК 316.774

## **ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В ОРГАНАХ МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ ГОРОДСКОГО ОКРУГА**

Минаева М. В., ст. группы МУ-121, IV курс

Научный руководитель: Ю. В. Токмашева, ст. преподаватель кафедры ГиМУ  
Кузбасский государственный технический университет им. Т. Ф. Горбачева  
г. Кемерово

Современное развитие местного самоуправления актуализировало проблему непосредственного участия граждан в работе муниципальных органов власти через закрепленные законодательно формы народовластия, в частности обращение граждан в органы местного самоуправления. При правильной организации осуществления работы с обращениями граждан, данная форма может стать механизмом установления контакта между муниципальной властью и населением при принятии решений местного значения.

Понимание обращений граждан как ресурса развития местного самоуправления ориентировано на выявление и изучение тех возможностей развития муниципальной системы управления, которыми обладает само обращение и его автор, и которые позволяют найти приемы и средства устранения трудностей развития и функционирования системы муниципального управления. [2, с. 40]

Продолжающиеся в Российской Федерации демократическими преобразованиями, формированием и развитием народовластия через формы осуществления непосредственной демократии в повседневной практике деятельности муниципальной власти. Несомненной важностью проблематики обеспечения подлинного народовластия при осуществлении местного самоуправления является создание механизма решения определенного круга вопросов местного значения непосредственно населением. Обращения граждан являются одной из форм народовластия и важным источником информации о имеющихся социально-экономических проблемах территории и потребностях населения муниципального образования. Своевременное и качественное разрешение проблем, содержащихся в обращениях, в значительной мере способствует удовлетворению нужд и запросов граждан, снятию напряженности в обществе, повышению авторитета органов местного самоуправления и укреплению их связи с населением.

В ходе проведения исследования на основе анализа результатов опроса населения в регионах страны можно прийти к выводу, что жители муниципалитетов не всегда удовлетворены работой местных органов власти при рассмотрении обращений, что негативно сказывается на репутации как конкрет-

ного муниципального органа власти, так и всей системы местного самоуправления.

В то же время анализ существующей практики и законодательства показал, что в системе муниципальной службы недостаточно средств повышения мотивации по улучшению работы с обращениями, поскольку не существует поощрения муниципальных служащих в зависимости от результатов рассмотрения обращений граждан. Можно предположить, что эти факторы оказывают воздействие на сложившуюся практику организации работы с обращениями граждан, когда поступившие обращения в частых случаях либо не рассматриваются по существу, либо перенаправляются в вышестоящую/нижестоящую инстанцию, относительно деятельности, которой поступила жалоба. [3, с. 4] В результате складывается обоюдное недовольство, как со стороны публичной власти большим объемом работы с обращениями граждан, сводящейся в большей степени к отпискам, так и со стороны местного населения невнимательным отношением к их запросам.

В качестве возможных рекомендаций по изменению данной ситуации предлагается провести на местном уровне следующие мероприятия:

- установление обратной связи при рассмотрении обращений граждан. Ввести для граждан оценочные показатели качества предоставляемых услуг органами местного самоуправления (например, используя анкетирование, выставления оценок на интернет-портале органа власти в соответствии со специально разработанной шкалой);

- введение системы нематериальных поощрений и дифференцированной системы оплаты труда за эффективную работу с обращениями граждан (например, объявление благодарности, введения специальных повышающих/понижающих коэффициентов, премий, ежемесячных (ежеквартальных/годовых) бонусов в зависимости от качества рассмотрения обращений).

- введение системы оценочных средств качества работы с обращениями граждан при проведении аттестации муниципальных служащих, где помимо знания законодательства о местном самоуправлении проводился бы анализ работы муниципального служащего с обращениями граждан, исследовалось бы удовлетворенность граждан полученными услугами предоставленными данным муниципальным служащим.

При изучении научных исследований по данной тематике были выявлены и другие актуальные проблемы в организации работы с обращениями граждан в органах местного самоуправления, которые вносят свою лепту в общую тенденцию отчужденности муниципальной власти от проблем населения. Исходя из наших исследований, можно заметить, что работа с обращениями граждан сводится в основном к ответам на поступившие от населения жалобы, в то время, как предложения по улучшению жизнедеятельности местной территории, поступающие от граждан в частых случаях игнорируются, что приводит к снижению мотивации у жителей муниципального образования вносить повторные предложения. Муниципальной власти, прежде всего, следует рассматривать активных местных жителей, как союзников в рабо-

те по улучшению благосостояния муниципального образования, ведь население лучше всего знает проблемы своей территории и в большей степени заинтересовано в их решении.

В качестве возможных рекомендаций по изменению данной ситуации предлагается провести на местном уровне следующие мероприятия:

- планировать и вносить на рассмотрение коллегиальных органов исполнительной власти предложения граждан по наиболее значимым вопросам и проблемам территории (на основе обращений и обобщающих их материалов).

- нужно донести до населения, что органы власти заинтересованы в рассмотрении предложений от населения. Предлагается освещать в источниках получения информации больше положительных примеров реализации рекомендаций от населения по улучшению жизнедеятельности территории. Показывать в телепередачах на местных каналах обычных людей, которым небезразлична судьба муниципалитета, создавая таким людям позитивный имидж (это может стать положительным примером для других жителей территории внести свою лепту в благосостояние своего города).

- необходимо стимулировать активность населения, применяя такие формы поддержки и стимулирования активности жителей, как муниципальные гранты, звания, премии, конкурсы и прочее.

Вышеуказанные меры способствовали бы повышению эффективности взаимодействия местных органов власти с населением, укреплению репутации муниципальной власти в глазах граждан и снижению социальной напряженности.

### Список литературы:

1) Федеральный закон от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ (в ред. 3 ноября 2015 г.) "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"

2) Харьковская Г.З. Обеспечение Ресурсная значимость обращения граждан для развития системы муниципального образования / Вестник Адыгейского государственного университета. Серия 3: Педагогика и психология, 2012 - №4 – 38-43 с.

3) И. Лапина, С. Соусь Как сделать работу с обращениями граждан более эффективной? [Электронный ресурс] // Белорусский институт реформы и трансформации публичного администрирования. 2013. 26 марта. URL: [http://www.sympaby.eu/sites/default/files/library/policy\\_paper\\_citizens\\_inquiries\\_bipart.pdf](http://www.sympaby.eu/sites/default/files/library/policy_paper_citizens_inquiries_bipart.pdf) (дата обращения: 03.11.2015)