

ПОВЫШЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

Литвинова И.В., студент гр. МУбз134, V курс
Научный руководитель: Ломакина Т.Л., старший преподаватель,
Кузбасский государственный технический университет
имени Т.Ф. Горбачева, филиал в г. Междуреченске
г. Междуреченск

Обращения граждан в органы государственной власти и местного самоуправления являются одним из важнейших способов реализации конституционных прав и свобод человека и гражданина. В статье рассмотрены результаты работы с обращениями граждан в муниципальном образовании, выявлены основные недостатки и предложены пути их решения.

Ключевые слова: обращения граждан, повышение эффективности работы.

Предоставленная субъектам Российской Федерации возможность устанавливать дополнительные гарантии права граждан на обращение активно используется на практике. В региональных законах уточняются способы подачи обращения, даются определения видов обращений, не закрепленных в федеральном законе, уточняются процедуры работы с определенными видами обращений, закрепляются случаи сокращения сроков рассмотрения обращений, прописываются права и обязанности публичных органов при рассмотрении обращения, виды решений, принимаемых должностным лицом по обращению и др. Такие дополнения существенным образом обогащают федеральное законодательство об обращениях граждан.

Реализация полномочий по работе с обращениями граждан возложена администрацией МГО на структурное подразделение – отдел приема граждан (далее - Отдел). Деятельность отдела заключается в рассмотрении обращений граждан, принятие по ним решений и направление ответа заявителям в установленный законодательством срок, обеспечении записи на прием и организации приема граждан главой МГО, заместителями главы, выполнении работы, связанной с централизованным учетом и организацией рассмотрения письменных, устных и электронных обращений граждан, а так же обращений, поступивших из вышестоящих инстанций, обращений, поступивших на «Телефон доверия» и «Прямую линию».

За анализируемый период 2013-2015 года в администрацию МГО поступило 18039 обращений граждан, содержащих 19277 вопросов. Из них: письменных обращений за 3 года – 6492, устных (в ходе личного приема) – 6447. В форме электронного документа через «Виртуальную приемную», расположенную на официальном сайте администрации МГО поступило 6045 обращения.

На основе этих данных выявлено, что подача письменного обращения остается для граждан наиболее эффективным способом в решении интересующих их вопросов, но с совершенствованием процесса работы с обращениями граждан через его компьютеризацию набирает обороты электронная форма подачи обращения. Что вскоре оправдает переход общества от индустриального к информационному.

Основную долю обращений граждан за анализируемый период составили вопросы, касающиеся жилищной и коммунальной сфер, хозяйственной деятельности, социального обеспечения и социального страхования и другие. При анализе данных обращений установлено, что их тематика сложилась по причине низкого качества оказываемых услуг управляющими и эксплуатирующими организациями, износом инженерных сетей и коммуникаций, недостаточностью средств на их восстановление.

Для качественного рассмотрения обращений граждан данной тематики существует практика комиссионного обследования многоквартирных жилых домов, квартир с участием заявителей, старших домов, отслеживание сроков исполнения обращений дополнительного контроля.

Снижению количества обращений коммунального хозяйства способствовали следующие факторы: проводимая разъяснительная работа через СМИ - выступление руководителей учреждений и предприятий ЖКХ в программах РТА-Междуреченск («Новости-плюс», «Этажи», «Прямой эфир»). Администрация МГО уделяет самое серьезное внимание работе со средствами массовой информации. Эта совместная работа направлена на систематическое информирование населения о деятельности органов МСУ, об ответах на актуальные злободневные вопросы горожан.

На совершенствование работы с обращениями граждан повлияло открытие Многофункционального центра. Процесс предоставления государственных и муниципальных услуг стал проще и доступнее.

С целью повышения эффективности работы с обращениями граждан частного сектора создан коллегиальный общественный орган «Совет уличных комитетов».

Еженедельно глава МГО проводит расширенное аппаратное совещание, на котором обозначает основные направления работы на ближайшее время, актуальные и волнующие темы, дает отдельные поручения, подводит итоги работы за прошедшую неделю, информирует о планах на предстоящую неделю. На всех аппаратных совещаниях присутствуют местные СМИ.

В 2015 году большое внимание было уделено некабинетным формам работы с населением. Проводились выездные заседания комиссии по различным вопросам. Данная форма работы и дальше будет продолжаться с привлечением депутатов городского Совета народных депутатов, в том числе с выездом на угольные предприятия.

Работа с обращениями граждан, своевременное решение насущных проблем является одним из приоритетных направлений деятельности администрации МГО, но, не смотря на всестороннее совершенствование института

обращений граждан, некоторые недостатки все равно существуют и негативно отражаются на процессе работы органов МСУ с обращениями граждан. К ним относятся:

- несовершенство законодательства;
- недостаточный общественный контроль за исполнением обращений граждан;
- недостаточно выработана обратная связь органов МСУ с жителями города.

Для их устранения необходимо повысить эффективность работы органов МСУ с обращениями граждан, через предложенные в главе мероприятия.

Работа органов МСУ с обращениями граждан имеет большое значение потому, что обращения являются важным источником в выявлении актуальных проблем для граждан, общества, государства в целом. Опираясь на их анализ, государством, регионами, местными властями принимаются все управленческие решения и нормативно-правовые акты.

Проведенный анализ работы администрации МГО с обращениями граждан выявил ряд некоторых недостатков, которые имеют негативное воздействие на систему работы с обращениями граждан и один недостаток вызывает цепную реакцию в появлении последующих. К ним относятся:

- несовершенство законодательства;
- недостаточный общественный контроль за исполнением обращений граждан;
- недостаточно выработана обратная связь органов МСУ с жителями города.

Институт обращений граждан всегда будет играть большую роль в развитии общества, государства. От того, насколько он совершенен зависит уровень качества жизни населения, как города, так и страны в целом. Поэтому в целях повышения эффективности работы органов местного самоуправления с обращениями граждан были предложены следующие мероприятия:

1. Внесение некоторых поправок в Положение «О порядке организации рассмотрения обращений граждан в администрации Междуреченского городского округа» таких как:

- закрепление в Положении срока рассмотрения обращений в экстренных ситуациях, что позволит оперативно рассмотреть обращения главой, его заместителями и руководителями структурных подразделений администрации МГО;

- закрепление в Положении категории граждан, имеющие право на первоочередный прием. Данное дополнение позволит снизить напряженность среди граждан, уменьшить конфликты и повлияет на эффективность работы органов МСУ с обращениями граждан;

2. Внесение некоторых поправок на сайте Междуреченского городского округа:

- учитывать на сайте администрации МГО онлайн-мнение граждан. Оценка эффективности по итогам рассмотрения обращений позволит повысить результативность и эффективность рассмотрения обращений граждан;

- создание графы на сайте администрации МГО «Есть идея?» способствует снижению жалоб граждан города, активному взаимодействию гражданского общества с местной властью посредством сети интернет.

Внедрение данных мероприятий повысит эффективность работы с обращениями граждан, что в целом повысит уровень доверия граждан к власти.

Список литературы

1. Федеральный Закон от 2 мая 2006 года №59-ФЗ (ред. от 24.11.2014) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
2. Федеральный закон от 6 октября 2003 г. №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации».
3. Официальный сайт администрации Междуреченского городского округа : (официальный сайт) – URL : <http://www.mrech.ru>.