

УДК 352

Белик Илья Сергеевич,
студент группы МУб-231,
Кузбасский государственный технический
университет имени Т.Ф.Горбачева,
(г.Кемерово, Российская Федерация)
E-mail: jenia.kovalchuck@gmail.com

Научный руководитель:
Косинский Петр Дмитриевич,
доктор экономических наук, профессор,
профессор кафедры государственного и
муниципального управления Кузбасский
государственный технический университет
имени Т.Ф.Горбачева,
(г.Кемерово, Российская Федерация)
E-mail: krishtof1948@mail.ru

Организация работы с обращениями граждан в муниципальном образовании: проблемы и решения

Аннотация. В статье исследована организация работы с обращениями граждан на уровне муниципального образования. Объектом исследования определено Территориальное управление Рудничного района Администрации города Кемерово. Анализ позволил провести сравнение количества обращений и их динамику, был определен социальный статус граждан, направляющих обращения, рассмотрены результаты обращений, а также их тематика. На основании этого выявлены существенные проблемы и предложены их решения.

Ключевые слова: муниципальное образование, обращения граждан, информирование населения, правовая грамотность.

Право на обращение в муниципальные и иные органы власти предоставлено каждому гражданину Российской Федерации в соответствии с Конституцией РФ. Данное право является гарантом защиты прав и свобод граждан, а также их участия в решении дел на муниципальном или же государственном уровне. Обращения граждан – это важный элемент укрепления связей между аппаратом управления и населением. Обращения способны усилить контроль населения за деятельностью муниципальных органов власти.

В Федеральном законе от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» приводится определение понятия обращение граждан.

«Обращение граждан» (далее - обращение) - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы

"Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)", предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления [1].

Целесообразно рассмотреть другой подход к определению выше указанной категории, представленному в словаре по конституционному праву. «Обращение граждан – это обобщенное наименование различных видов индивидуальных или коллективных обращений граждан в государственные органы, органы местного самоуправления, в адрес администрации предприятий, учреждений, организаций, общественных объединений, должностных лиц – заявлений, жалоб, предложений, ходатайств»[33].

Классифицируя обращения по форме, за критерий берется форма, по которой они принимаются. Законодательно установлено, что подача обращения может осуществляться как устно, так и письменно.

Форму устного обращения целесообразно к применению, если оно содержит несложный вопрос и его решение не требует длительного времени рассмотрения, минимизировать процесс переписки и рутину бумажной волокиты, а также поможет незамедлительно предложить решение по возникшему вопросу.

Стоит отметить, что письменные и устные обращения имеют одинаковую силу, и выбор формы обращения не имеет юридической значимости.

В соответствии со ст. 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 ст. 33].

Организацию обращений граждан в органы муниципальной власти рассмотрим в Рудничном территориальном управлении г. Кемерово, которая осуществляется в соответствии с Федеральным Законом Российской Федерации № 59-ФЗ и Положением о порядке рассмотрения обращений граждан.

Все обращения, поступившие в Территориальное управление, ставятся на контроль.

В ходе исследования был выявлен ряд проблем, не дающих в полной мере рассматривать обращения граждан, а также препятствующих гражданам в получении помощи и информации по интересующим вопросам.

1-я проблема – увеличение количества обращений за период с 2021 по 2023 год, рассмотренные в таблице 1

Таблица 1- Динамика обращений, поступивших в Территориальное управление за г.Кемерово в 2021-2023 гг.

Типы обращений	2021		2022		2023	
	Кол-во	Доля, %	Кол-во	Доля, %	Кол-во	Доля, %
Письменные обращения	280	78,7	192	67,7	286	72,2
Устные обращения	76	21,3	92	32,4	110	27,8
Общее количество	356	100	284	100,1	396	100

Из данных, приведенных в таблице 1 можно сделать вывод, что за анализированный период подавляющую долю составляют письменные обращения, так в 2021г. доля обращений составляла – 78,7%, в 2022г. 67,7%, в 2023г. – 72,2%.

Устные же обращения не пользуются таким значительным спросом и составляют в 2021г – 21,3%, в 2022г. – 32,4, в 2023г. – 27,8%.

Решением проблемы может стать: проведение проверок решенных обращений, с выездом на место, что позволит лично проконтролировать решение проблемы и исключить ее повторное возникновение; информировать граждан через социальные сети или СМИ о рассмотрении обращений, имеющих схожую проблему и ответ.

Социальный статус лиц, обращавшихся распределился следующим образом: «пенсионеры», «рабочие», так как они занимают примерно одинаковую долю от всех обратившихся (от 16,7 до 12,4 % соответственно за 2023 год).

При этом доля «пенсионеров» за 2021-2023 гг. сокращается, так в 2021 г. она составляла 17,7%, в 2022 г. – 17,3%, а в 2023 г. – 16,7%. Доля «рабочих» также сокращалась и составила в 2021 г. – 16,9%, в 2022 г. – 14,8%, в 2023 г. – 12,4%.

Следующей по численности являются «работники бюджетной сферы», их доля составила в 2021 г. – 15,7%, в 2022 г. – 15,1%, в 2023 г. – 15,7%.

2 проблема – сокращение количества обращений со статусом «решено положительно» за период 2021-2023 гг. (таблица 2).

Таблица 2- Итоги результатов рассмотрения обращений граждан в 2021-2023 гг.

Результат рассмотрения	2021		2022		2023	
	Кол-во	Доля, %	Кол-во	Доля, %	Кол-во	Доля, %
Разъяснено	208	58,4	120	42,3	256	64,6
Решено положительно	80	22,5	85	29,9	73	18,4
Отказано	68	19,1	79	27,8	67	16,9
Количество рассмотренных обращений	356	100	284	100	396	100

Исходя из данных таблицы 2 отметим, что большую часть составляют разъяснения. Так, доля разъяснений в 2021 году составляла – 58,4%, в 2022 – 42,3%, а в 2023 – 64,6%. Можно заметить, что доля обращений, которые были разъяснены, в конечном счете имела положительную динамику.

Положительно решенные обращения были подвержены колебаниям, но в конечном счете имели отрицательную динамику и в 2021 году составляли – 22,5%, в 2022 – 29,9%, в 2023 – 18,4%.

Обращения, по которым было отказано, имеют незначительную долю и в 2021 году они составили – 19,1%, в 2022 – 27,8%, в 2023 – 16,9%.

Решение проблемы: осуществить контроль за рассмотрением обращений, а также установить ответственность за несвоевременное или недостаточное рассмотрение вопросов, затронутых в обращениях.

3 проблема – преобладание вопросов по темам «благоустройство» и «другие вопросы» (таблица 3)

Таблица 3- Структура вопросов, поступивших в Территориальное управление г.Кемерово, в 2021-2023гг.

Тематика вопросов	2021		2022		2023	
	Кол-во	Доля, %	Кол-во	Доля, %	Кол-во	Доля, %
Жилищные вопросы	18	5,1	2	0,7	4	1
Общественный транспорт	3	0,8	3	1,1	1	0,3
Строительство	24	6,7	23	8,1	38	9,6
Социальные вопросы	5	1,4	11	3,9	15	3,8
Благоустройство	100	28,1	87	30,6	128	32,3
Другие вопросы	206	86	158	55,6	210	53
Всего	356	100	284	100	396	100

Из приведенных данных таблицы 3 можно сделать вывод о том, что темой основных вопросов за период 2021-2023 гг., были «другие вопросы» их доля составила в 2021 году – 86%, в 2022 – 55,6%, в 2023 – 53%. Также отметим, что из года в год доля вопросов этой тематики снижается.

Тема «благоустройство» является второй по численности тематикой вопросов, в 2021 году их доля составляла – 28,1%, в 2022 – 30,6% и в 2023 – 32,3%, что показывает их положительный рост.

Также положительный рост прослеживается и у таких категорий, как «социальные вопросы» и «строительство» их доля составляет – 3,9% и 9,6% соответственно.

Остальные тематики вопросов «жилищные вопросы» и «общественный транспорт» показали наименьший процент на всем периоде.

Решение проблемы: активизировать работы по благоустройству совместно с Администрацией города Кемерово; улучшить состояние существующих объектов инфраструктуры; разбивать категорию «другие вопросы» по существующим тематикам, дабы избежать простого отбрасывания проблем, затронутых в обращении, в долгий ящик.

4 проблема – отсутствие аналитической работы с гражданами, которые обращаются напрямую.

Решение проблемы: осуществлять регистрацию личных обращений также как и письменных, с указанием адресанта, темой, категорией, обратившихся граждан и результатом решения вопроса.

5- я проблема – в штате управления отсутствует специалист, который осуществлял бы прием обращений граждан, обрабатывал их, контролировал ход рассмотрения.

Данную проблему предлагается решить посредством упорядочения функциональных обязанности среди специалистов отдела и персонально закрепить на одного из них обязанности по работе с обращениями граждан, посредством внесения дополнения в должностной регламент.

Ожидаемый эффект:

- 1) повышение качества и эффективности решения вопросов;
- 2) совершение аналитической деятельности письменных и устных обращений по тематике, результатам рассмотрения и категориям граждан;
- 3) информирование населения о работе с обращениями граждан и результатах их рассмотрения в социальных сетях или СМИ;
- 4) повышение правовой грамотности граждан.

Таким образом, реализация предложенных мероприятий позволит повысить эффективность организации работы с обращениями граждан в Территориальном управлении Рудничного района Администрации города Кемерово и наладить более результативное взаимодействие между населением и муниципальной властью.

Список использованных источников:

1. Федеральный закон от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации – Текст: электронный // КонсультантПлюс : справочно-правовая система:

URL. https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_59999/

2.Локальная сеть,gufo.me :Словари и энциклопедии – Сайт:

URL.: <https://gufo.me/dict/constitutionallaw>

3. Официальный сайт Администрация города Кемерово [Электронный ресурс]: <https://kemerovo.ru/>

4. Сидорова, В.Е. Обращения граждан как административно-правовой инструмент повышения эффективности взаимодействия населения и власти // В.Е. Сидорова – Текст : непосредственный // Международный журнал конституционного и государственного права. 2019. №4. С. 73-77.