

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
**«БЕЛГОРОДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ  
ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**  
(НИУ «БелГУ»)

ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ

КАФЕДРА СОЦИАЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

**СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ СИСТЕМЫ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ  
ГРАЖДАН В ГОСУДАРСТВЕННОМ УПРАВЛЕНИИ (НА МАТЕРИАЛАХ  
АДМИНИСТРАЦИИ ГУБЕРНАТОРА БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ)**

Выпускная квалификационная работа  
обучающегося по направлению подготовки  
38.03.04 Государственное и муниципальное управление  
заочной формы обучения, группы 05001355  
Семернина Владимира Сергеевича

Научный руководитель  
кандидат социологических наук,  
доцент Гайдукова Г.Н.

БЕЛГОРОД 2018

## СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
РАЗДЕЛ I. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В ОРГАНАХ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ СУБЪЕКТОВ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ	9
РАЗДЕЛ II. ПРАКТИКА ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИИ ГУБЕРНАТОРА БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ	25
РАЗДЕЛ III. НАПРАВЛЕНИЯ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В РЕГИОНАЛЬНЫХ ОРГАНАХ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ	42
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	60
СПИСОК ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ	64
ПРИЛОЖЕНИЯ	71

## ВВЕДЕНИЕ

**Актуальность темы исследования.** Институт обращения граждан в России имеет длительную историю. Он прошел свой путь развития вместе со становлением русского государства, начиная с челобитных, к которым причислялось достаточно большое количество документов, и заканчивая современным пониманием обращения с конкретными требованиями к его виду и содержанию, от упоминания в нормативно-правовых актах до конституционного закрепления. Однозначно неизменным на протяжении всей истории до сегодняшнего дня остается тот факт, что обращения граждан являются важным и необходимым средством взаимосвязи общества и органов власти и позволяют гражданам чувствовать себя частью государства и надеяться на его поддержку и защиту.

В современный период становления и развития института обращений граждан стало уделяться внимание его научному исследованию. Несмотря на это, большого количества научных работ по данной тематике не наблюдается, к тому же исследованию отдельных ее аспектов часто уделялось большее внимание, чем изучению института обращений граждан как целостной системы. Данный институт в большинстве случаев рассматривался с точки зрения конкретного научного направления.

Значимость обращений граждан для органов государственной власти многогранна. Это и наглядный показатель общественных настроений, и свидетельство о наиболее острых проблемах, и индикатор доверия к власти. В то же время обращения граждан – ценнейший источник аналитической информации, позволяющей уточнить приоритеты законотворческой деятельности, использовать новые подходы и креативные идеи для поиска и решения наиболее актуальных социально-экономических проблем<sup>1</sup>.

Важной характеристикой обращений граждан является то, что они представляют собой форму народовластия, осуществляемого с помощью предложений и инициатив, содержащихся в обращениях. Таким образом, обращения граждан позволяют реализовать базовое конституционное

---

<sup>1</sup> Солонин Ю.Н. Работа с обращениями граждан как инструмент гражданского общества // Аналитический вестник. 2015. № 12.

положение, согласно которому народ является источником власти в Российской Федерации.

Все виды обращений объединяет одно существенное качество: они содержат важную и необходимую для общества и государства информацию. Анализ и обобщение содержащихся в обращениях вопросов позволяют выявить существующие проблемы, сферы их распространения, а также то, насколько актуальной является проблема для субъекта Российской Федерации или страны в целом.

Обращения граждан – это средство обратной связи между обществом и государством. Такая форма позволяет населению участвовать в принятии решений органами власти, которые, в свою очередь, получают информацию об удовлетворенности населения проводимой политикой.

Таким образом, вышеизложенное обуславливает актуальность исследования направлений совершенствования системы работы с обращениями граждан.

**Степень изученности проблемы.** Различные аспекты права граждан на обращения рассмотрены в работах А.К. Абельдинова, Ю.Н. Алистратова, А.А. Дворака, А.П. Любимова, К.В. Подъячева, Н.Ю. Хаманевой, С.А. Широбокова<sup>1</sup> и др.

Исследованию вопросов государственно-правового обеспечения права граждан на обращения посвящены работы М.А. Миронова, который особое внимание уделяет комплексности института обращений граждан с правовой

---

<sup>1</sup> Абельдинов А.К. Работа государственных органов и общественных организаций с обращениями граждан. М., 2012; Алистратов Ю.Н. Право граждан на обращения в государственные органы местного самоуправления в условиях становления правового государства в России. М., 2015; Дворак А.А. Реализация конституционного права граждан на обращение в Российской Федерации : дис. ... канд. юрид. наук: 12.00.02. М., 2003; Любимов А.П. Роль помощника депутата в работе с обращениями граждан // Представительная власть – XXI век: законодательство, комментарии, проблемы. 2014. № 3; Подъячев К.В. Обращения граждан во власть: функциональные особенности // Социологические исследования. 2017. № 5; Хаманева Н.Ю. Конституционное право граждан на подачу обращений: проблемы законодательного регулирования // Государство и право. 2016. № 11; Широбоков С.А. Административно-правовое обеспечение механизма реализации права на обращение: административная ответственность органов, должностных лиц, граждан за нарушение законодательства об обращениях // «Черные дыры» в Российском Законодательстве. Юридический журнал. 2014. № 4.

и теоретико-практической точек зрения<sup>1</sup>. Комплексный подход к рассмотрению права на обращения также использует М.Г. Михайловский<sup>2</sup>.

Чаще всего в научной литературе и аналитических материалах право граждан на обращения рассматривается как конституционно-правовой институт. Политико-управленческий аспект данной темы нашел свое отражение в исследованиях К.В. Подъячева, в которых традиционный институт обращений предстает как средство защиты прав граждан, как канал для получения информации о социальных проблемах и как форма гражданского участия<sup>3</sup>.

Еще одним направлением исследования являются обращения граждан с точки зрения документо- и архивоведения, так как при работе с обращениями граждан требуется правильность и грамотность обеспечения процесса их рассмотрения. Однако исследования в данном направлении и их теоретико-методологическое обобщение практически не осуществляются.

Таким образом, институт обращений граждан с научной и методологической точек зрения не рассмотрен в полной мере, что затрудняет процесс его понимания. Недостаточность теоретико-методологического изучения права граждан на обращения как комплексной системы обуславливает актуальность выбранной темы исследования и определяет объект, предмет, цели и задачи выпускного квалификационного исследования.

В качестве **проблемы исследования** выступает противоречие между необходимостью повышения уровня удовлетворенности граждан результатами рассмотрения их обращений и принятыми по ним мерами и недостаточной разработанностью практических рекомендаций по совершенствованию работы с обращениями граждан в региональных органах государственной власти.

---

<sup>1</sup> Миронов М.А. Обращения граждан как элемент системы защиты прав человека и основных свобод: право и практика. М., 2001.

<sup>2</sup> Михайловский М.Г. Некоторые теоретические и практические аспекты информационно-аналитической работы с обращениями граждан // Аналитический вестник. 2010. № 12.

<sup>3</sup> Подъячев К.В. Обращения граждан во власть: функциональные особенности // Социологические исследования. 2017. № 5.

**Объект исследования** – работа с обращениями граждан в органах государственной власти.

В качестве **предмета исследования** выступает организация работы с обращениями граждан в Администрации Губернатора Белгородской области.

**Цель выпускного квалификационного исследования** – разработка рекомендаций по совершенствованию организации работы с обращениями граждан в Администрации Губернатора Белгородской области.

Для достижения поставленной цели в работе были обозначены и решены следующие **задачи**:

1. Изучить теоретические основы организации работы с обращениями граждан в органах государственной власти субъектов Российской Федерации.

2. Проанализировать практику организации работы с обращениями граждан в Администрации Губернатора Белгородской области.

3. Предложить направления совершенствования организации работы с обращениями граждан в региональных органах государственной власти.

В качестве **теоретико-методологической основы** исследования выступают принципы системного подхода к анализу социальных явлений, развиваемого Д. Истоном<sup>1</sup>, среди которых основным является изучение проблем реакции системы на среду и реакции среды на систему; положения структурно-функционального подхода (Р. Мертон, Т. Парсонс)<sup>2</sup>; концептуальные положения институционального подхода (Т. Веблен, Э. Дюркгейм, О. Конт, Г. Спенсер)<sup>3</sup>; концепция гражданского общества,

---

<sup>1</sup> Истон Д. Категории системного анализа политики. URL: <https://sociology.mephi.ru/docs/polit/html/iston.htm> (дата обращения: 07.01.2018).

<sup>2</sup> Мертон Р.К. Социальная теория и социальная структура. М., 2016; Ковалёв А. Д. Формирование теории действия Толкотта Парсонса // История теоретической социологии. М. 2017.

<sup>3</sup> Веблен Т. Теория праздного класса. URL: <http://litresp.ru/chitat/ru/V/veblen-torstejn/teoriya-prazdnogo-klassa/2> (дата обращения: 01.02.2018); Дюркгейм Э. О разделении общественного труда. М. 1996; Конт О. Общий обзор позитивизма. М., 2011; Кон И.С. Социологическая концепция Герберта Спенсера. М., 2016.

представленная в трудах Т. Гоббса, Дж. Локка, К. Маркса, Ш. Монтескье<sup>1</sup>; принципы «понимающей» социологии М. Вебера<sup>2</sup>, которые заключаются в изучении смысла социального действия.

Важную роль в процессе исследования сыграли методы документально-статистического и системного анализа социальной информации.

**Эмпирическую базу** выпускной квалификационной работы составили нормативные правовые акты, в частности, Конституция Российской Федерации, Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», распоряжение Губернатора Белгородской области от 12 августа 2015 года № 444-р «Об утверждении Методических рекомендаций по работе с обращениями граждан в органах исполнительной власти, государственных органах Белгородской области»<sup>3</sup>, документы текущего делопроизводства, справочно-аналитические материалы<sup>4</sup>,

<sup>1</sup> Гоббс Т. Левиафан, или материя, форма и власть государства церковного и гражданского. URL: [https://www.civisbook.ru/files/File/Gobbs\\_Leviafan.pdf](https://www.civisbook.ru/files/File/Gobbs_Leviafan.pdf) (дата обращения: 01.02.2018); Локк Дж. Два трактата о правлении. URL: [http://modernlib.ru/books/lokk\\_dzhon/dva\\_traktata\\_o\\_pravlenii/read](http://modernlib.ru/books/lokk_dzhon/dva_traktata_o_pravlenii/read) (дата обращения: 01.02.2018); Маркс К. К критике гегелевской философии права. URL: [https://www.civisbook.ru/files/File/Marks\\_K%20kriike.pdf](https://www.civisbook.ru/files/File/Marks_K%20kriike.pdf) (дата обращения: 01.02.2018); Монтескье Ш. О духе законов. URL: <http://mirror8.ru.indbooks.in/?p=283201> (дата обращения: 01.02.2018).

<sup>2</sup> Вебер М. О некоторых категориях понимающей социологии. URL: <http://litresp.ru/chitat/ru/B/veber-maks/o-nekotorih-kategoriyah-ponimayuschej-sociologii/1> (дата обращения: 01.02.2018).

<sup>3</sup> Российская Федерация. Конституция (1993). Конституция Российской Федерации : офиц. текст. М., 2017; О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации: федер. закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ (ред. от 27.11.2017) // Собр. законодательства Рос. Федерации. – 2017. – № 49. – Ст. 7327; Об утверждении Методических рекомендаций по работе с обращениями граждан в органах исполнительной власти, государственных органах Белгородской области: Распоряжение Губернатора Белгородской области от 12 августа 2015 года № 444-р // Вестник нормативных правовых актов Белгородской области. URL: <http://www.zakon.belregion.ru> (дата обращения: 07.01.2018).

<sup>4</sup> Информационно-статистический анализ обращений граждан, организаций и общественных объединений, поступивших в 2016 году в отдел писем и приема граждан контрольного управления Администрации Губернатора области. URL: <https://docviewer.yandex.ru/view/27096639> (дата обращения: 01.02.2018); Информационно-статистический анализ обращений граждан, организаций и общественных объединений, поступивших в 2017 году в отдел писем и приема граждан контрольного управления Администрации Губернатора области. URL: <https://docviewer.yandex.ru/view/27096639> (дата обращения: 01.02.2018).

содержащие сведения, представляющие интерес с точки зрения исследования организации работы с обращениями граждан в органах государственной власти и др.

**Практическая значимость** выпускной квалификационной работы заключается в возможности использования сформулированных рекомендаций в деятельности органов государственной власти Белгородской области.

**Структура работы.** Выпускная квалификационная работа состоит из введения, трех разделов, заключения, списка источников и литературы, приложений.



## **РАЗДЕЛ I. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В ОРГАНАХ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ СУБЪЕКТОВ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

В настоящее время одним из наиболее актуальных аспектов работы государственных органов и органов местного самоуправления является рассмотрение обращений граждан и организаций. Институт обращений граждан в органы государственной власти, являющийся древнейшим элементом коммуникации власти и народа, и в настоящее время остаётся важнейшим инструментом обеспечения диалога между ними. Неоднократно высшие должностные лица нашего государства подчеркивали необходимость совершенствования данного направления. Так, Президент Российской Федерации В. В. Путин в очередном Послании Федеральному Собранию (1 марта 2018 года) указал: «Нам нужно не только выстроить современные сервисы для бизнеса, но и в целом сделать понятной, удобной, комфортной систему взаимодействия между государством и обществом, между государством и гражданином»<sup>1</sup>.

Социальный институт обращения граждан требует изучения с научных позиций. Это позволит оценить его роль в современном российском обществе, нынешнее состояние, перспективы дальнейшего развития, эффективность функционирования, возможные риски, а также получить объективные данные о том, является ли такой канал взаимодействия адекватным ответом на возрастающие запросы общества. В современном социологическом знании эти аспекты указанной проблематики недостаточно проработаны.

Понятно, что граждане обращаются в органы государственной власти по различным вопросам, тематика которых весьма разнообразна. Но при этом речь идет о проблемах, которые их действительно волнуют и беспокоят. Согласно позиции Конституционного Суда РФ, право граждан на обращения позволяет им выразить свое отношение к деятельности публичной власти,

---

<sup>1</sup> Послание Президента Российской Федерации В. В. Путина Федеральному Собранию Российской Федерации. URL: <http://путин.ru-an.info> (дата обращения: 16.03.2018).

свои потребности (как личные, так и публичные) в эффективной организации государственной и общественной жизни, выступает средством осуществления и охраны прав и свобод граждан, и одновременно – через выявление конкретных проблем и возможностей путей их решения – способом оптимизации деятельности органов публичной власти.

При этом содержание и количество обращений выступает определённым индикатором нужд, запросов и настроений населения и, тем самым, свидетельствует об определённом общественном мнении по различным вопросам. Следует признать, что в стране создана и развивается необходимая организационно-правовая основа работы с обращениями граждан. Так, на всех уровнях власти образованы соответствующие структуры, начиная с Управления Президента РФ по работе с обращениями граждан и организаций, и, заканчивая, структурными подразделениями администраций муниципальных образований.

Повышение эффективности института обращений граждан и организаций происходит по разным направлениям, в том числе через совершенствование норм Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»<sup>1</sup>. Последние изменения в закон были внесены 27 ноября 2017 года. Эти изменения не коснулись видов обращений, к ним, как и прежде, относятся предложение, заявление и жалоба.

«Жалоба – это просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц». Как правило, в жалобе содержатся не только информация о нарушении субъективных прав и просьба об их восстановлении, но и критика в адрес государственных или общественных органов, предприятий, учреждений, организаций, должностных лиц и отдельных граждан в результате необоснованных действий либо

---

<sup>1</sup> О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации: федер. закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ (ред. от 27.11.2017) // Собр. законодательства Рос. Федерации. – 2017. – № 49. – Ст. 7327.

необоснованного отказа в совершении предусмотренных законом действий, в результате которого произошло, по мнению заявителя, нарушение его субъективных прав.

«Заявление – это просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц». Выражая просьбу личного или общественного характера, заявление может сигнализировать и об определенных недостатках в деятельности государственных органов, предприятий, учреждений, общественных организаций. В отличие от предложения в нем не раскрываются пути и не предполагаются способы решения поставленных задач.

«Предложение – это рекомендация гражданина по совершенствованию 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»<sup>1</sup>.

Можно выделить три основные функции института обращений граждан<sup>2</sup>:

– правозащитная функция: обращения создают условия для предупреждения правонарушения либо устранения его последствий, наказания виновных и восстановления нарушенного права;

---

<sup>1</sup> О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации: федер. закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ (ред. от 27.11.2017) // Собр. законодательства Рос. Федерации. – 2017. – № 49. – Ст. 7327.

<sup>2</sup> Кубанова Е.С., Уржа О.А. Деятельность местных органов власти по организации работы с обращениями граждан: актуальность и основные проблемы // Аллея науки. 2017. Т. 1. № 14. С. 186-190.

- информационная функция: обращения выявляют проблемы и пожелания граждан, что используется органами государственной власти при осуществлении своих полномочий, внесении изменений в законодательство;
- коммуникационная функция: обращения граждан обеспечивают связь между государством и гражданами, а также дают гражданам возможность участвовать в процессе принятия управленческих решений и воздействовать на них.

Обращения граждан в государственные органы и органы местного самоуправления с предложениями, заявлениями, жалобами – важное средство осуществления и охраны прав личности, укрепления связей государственного аппарата с населением, существенный источник информации, необходимой при решении текущих и перспективных вопросов государственного, хозяйственного и социально-культурного строительства.

Являясь одной из форм участия граждан в управлении, обращения способствуют усилению контроля народа за деятельностью государственных и муниципальных органов, борьбе с волокитой, бюрократизмом и другими недостатками в их работе.

Однако, учитывая комплексный характер института права обращений как по форме их поступления, так и по порядку рассмотрения, можно выделить специфику его принципов<sup>1</sup>:

- принцип всеобщего права на обращения: согласно российскому законодательству любое физическое лицо имеет право на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления, за исключением случаев, установленных законом (требующих наличия российского гражданства) и нормами международного права.
- принцип свободы и добровольности обращения: граждане имеют право обращаться в государственные органы или к должностному лицу в

---

<sup>1</sup> Родина Д.Р. Организация работы с обращениями граждан: перспективное развитие // Теория и практика современной науки. 2017. № 5 (23). С. 677-680.

письменной или устной форме, при этом содержание обращений не должно противоречить действующему законодательству;

– принцип равноправия: при реализации права на обращение в органы власти у всех граждан равное положение;

– принцип гласности: при рассмотрении всех, без исключений, обращений граждан, должны обеспечиваться гарантии безопасности граждан;

– принцип равной ответственности органов государственной власти, должностных лиц и гражданина;

– принцип подведомственности: обращение должно рассматриваться органом власти или должностным лицом согласно их компетенции;

– принцип законности, объективности, всесторонности и своевременности рассмотрения обращения.

Реализация конституционного права граждан на обращения – одна из форм обратной связи и основная деятельность органов государственной власти: граждане таким образом оказывают воздействие на принятие органами государственной власти и органами местного самоуправления управленческих решений, ориентированных на соблюдение их прав и законных интересов<sup>1</sup>.

Право на обращения граждан закреплено в Конституции Российской Федерации 1993 г. В статье 33 Конституции говорится: «Граждане Российской Федерации имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы и органы местного самоуправления»<sup>2</sup>. Граждане и организации могут подавать заявления, жалобы и предложения в письменной и устной форме, а также в форме электронного документа.

---

<sup>1</sup> Румянцев А.В. Особенности внесудебной защиты конституционного права граждан на обращение Российской Федерации : дисс. ... канд. юрид. наук : 12.00.02. М., 2007.

<sup>2</sup> Российская Федерация. Конституция (1993). Конституция Российской Федерации : офиц. текст. М., 2017.

Существуют следующие способы подачи обращений граждан:

- письменная;
- устная (при личном приеме);
- «Интернет-приемная».

Письменная форма обращений – все полученные по почте (электронной почте) письменные обращения (в том числе телеграммы, факсы), а также письменные обращения, полученные непосредственно от граждан или их представителей.

Устные обращения – это обращения, поступившие во время личного приема, личных встреч, посредством телефонной связи.

Для приема обращений граждан в форме электронных сообщений (Интернет-обращений), как правило, применяется специализированное программное обеспечение.

В соответствии с ч. 3 ст. 7 ФЗ от 02.05.2006 г. обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном данным Федеральным законом. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения. Также закон предоставляет гражданину право приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме, что на практике должно быть реализовано через специальную функцию, в том числе на сайте государственного органа или органа местного самоуправления – «Прикрепить файл».

В производстве по обращениям граждан выделяются следующие стадии:

1. Стадия подачи, приема, регистрации обращения и направления обращения на рассмотрение.
2. Стадия рассмотрения обращения.

3. Стадия принятия и исполнения решения.

4. Стадия контроля и проверки исполнения принятых решений, анализа и обобщения обращений граждан.

5. Стадия обжалования решения, принятого по обращению (факультативная)<sup>1</sup>.

Работа с обращениями граждан и организаций – это важная составляющая всего делопроизводства государственных органов и органов местного самоуправления, поэтому каждая из выделяемых стадий является значимой и требует особого внимания со стороны как должностных лиц, которые работают с обращениями, так и контрольно-надзорных органов.

Письменное обращение должно быть зарегистрировано в течение трех дней с момента поступления в соответствующий орган или должностному лицу. В случае поступления обращений граждан в выходные или праздничные дни регистрация производится в первый рабочий день после выходных или праздничных дней. Поступившие в государственные органы и органы местного самоуправления тексты в письменном виде или в форме электронного документа подлежат учету путем создания учетной записи с целью фиксации даты поступления и обязательной регистрации путем создания электронной карточки.

В методических рекомендациях по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в приемных Президента Российской Федерации, в государственных органах и органах местного самоуправления указывается, что при регистрации обращения в электронную карточку вносятся следующие данные:

- дата регистрации;
- фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии);
- почтовый адрес или адрес электронной почты;

---

<sup>1</sup> Чередниченко В.В. Некоторые актуальные вопросы работы с обращениями граждан и организаций // Ученые записки. 2018. № 1 (25). С. 91-95.

- форма поступления обращения;
- признак «много пишущий автор»;
- канал поступления обращения;
- страна отправления;
- сведения об адресате;
- количество листов либо формат и объем электронного файла;
- наличие приложений либо вложений;
- регистрационный номер<sup>1</sup>.

Гражданин направляет письменное обращение непосредственно в тот государственный орган, орган местного самоуправления или к тому должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов. Однако возможно, что письменное обращение содержит вопросы, которые не входят в компетенцию данных субъектов, в таком случае это письменное обращение направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или должностному лицу с обязательным уведомлением обратившегося.

В 2014 году в законе появилось отдельное указание о письменных обращениях, которые содержат информацию о фактах возможных нарушений законодательства в сфере миграции. В этом случае обращение направляется в течение пяти дней в соответствующий территориальный орган в сфере миграции. Если решение поставленных 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. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления

---

<sup>1</sup> Методические рекомендации по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в приемных Президента Российской Федерации, в государственных органах и органах местного самоуправления. URL: <http://www.yarregion.ru> (дата обращения: 18.01.2018).



или должностному лицу, решение, действие или бездействие которых обжалуется.

Предложения, заявления и жалобы рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения. Достаточно часто на практике возникает необходимость провести выездную проверку по обращению, это дает возможность более детально и на месте исследовать суть заявленной проблемы. В тех случаях, когда для рассмотрения предложения, заявления или жалобы необходимо проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов либо принятие других мер, сроки могут быть в порядке исключения продлены руководителем соответствующего органа или уполномоченным на то лицом, но не более чем на один месяц, с сообщением об этом лицу, направившему обращение. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо в соответствии с законодательством:

- 1) «обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

- 2) запрашивает, в том числе в электронной форме, 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;

- 3) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

- 4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

- 5) уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного

самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией»<sup>1</sup>.

Если обращение поступило в письменной форме, то ответ направляется по почтовому адресу, указанному в обращении; если же предложение, заявление или жалоба были получены в форме электронного документа, то ответ направляется по адресу электронной почты, указанному в обращении. Кроме того, на поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, например, на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ может быть размещен на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». При этом не должно допускаться разглашение сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

В случае, когда руководитель сразу в процессе рассмотрения обращения может решить поставленный в нем вопрос, он отражает свое решение в резолюции, которая является, по существу, ответом. На основе этой резолюции на бланке учреждения составляется ответное письмо заявителю. Письмо готовит должностное лицо подразделения-исполнителя, согласовав решение по данному обращению с начальником отдела по обращениям граждан и начальником подразделения-исполнителя.

На всем протяжении рассмотрения обращений проводится обязательный контроль. Ответ на обращение подписывается руководителем государственного органа или органа местного самоуправления, должностным лицом либо уполномоченным на то лицом. В случае, когда в обращении содержатся нецензурные или оскорбительные выражения, угрозы жизни,

---

<sup>1</sup> О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации: федер. закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ (ред. от 27.11.2017) // Собр. законодательства Рос. Федерации. – 2017. – № 49. – Ст. 7327.

здоровью или имуществу должностного лица и членов его семьи, представитель государственного органа или органа местного самоуправления вправе оставить такое обращение без ответа по существу, но при этом может сообщить заявителю о недопустимости злоупотребления правом.

Если текст письменного обращения не поддается прочтению или не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, то ответ на такое обращение не дается, о чем сообщается в течение семи дней со дня регистрации гражданину, направившему обращение, если его фамилия или адрес поддаются прочтению. Также необходимо принимать во внимание неоднократные обращения, т.е. второе и более обращение одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу. В данном случае уполномоченное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по этому вопросу.

Одной из важных категорий документов по организации работы с обращениями граждан являются документы, касающиеся личного приема граждан. Руководители органов власти и управления несут личную ответственность и отчетываются перед вышестоящими органами за организацию приема и рассмотрения обращений граждан. Прежде чем проводить прием, его необходимо тщательно организовать. Обязательно устанавливаются время и место приема. Расписание приема вывешивается на видном месте и на официальном сайте государственных органов или органа местного самоуправления.

Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке (например, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы и др.). Если решение вопроса не относится к компетенции организации, куда посетитель пришел на прием, необходимо ему помочь в определении компетентного органа, его адреса, телефонов и т. д. 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. Если во время приема нельзя сразу решить вопрос, затронутый в обращении, то посетитель оформляет его в письменной форме, и это обращение идет по технологии работы с обращениями граждан в письменном виде. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Следует отметить, что 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. В случае нарушения Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» виновные лица несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации. Кроме того, гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием или бездействием государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица при рассмотрении обращения, по решению суда.

Как представляется, на перспективу следует наращивать информационно-аналитическую составляющую работы с обращениями граждан. В наибольшей же степени следует уделить внимание объективному и конструктивному рассмотрению обращений граждан по существу. На деле же содержательная сторона вопроса, зачастую, подменяется длительным письменным диалогом, который рождает гигантский документооборот, перерастающий в переписку между чиновниками различных уровней<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Никитин А.В. Нужен честный, открытый диалог органов управления с жителями области // Комсомольская правда – Тамбов. 2015. 3-10 сентября.

Иными словами, если формальные и процедурные стороны этой работы обеспечиваются, то её содержательные аспекты представителями власти порой игнорируются, и не всегда конкретные обращения рассматриваются, а, главное, решаются по существу. Важным вектором совершенствования института обращений граждан должно стать стремление к сокращению жалоб, и, напротив, к увеличению числа предложений граждан, направленных на решение различного рода проблем. Таким образом, институт обращений граждан в целом выполняет правозащитную, информационную и коммуникационную функции, но при этом нуждается в дальнейшем совершенствовании.

Защита прав и свобод граждан в Российской Федерации осуществляется на федеральном, региональном уровне, а также на уровне местного самоуправления. Гарантом прав и свобод граждан является Президент Российской Федерации - глава государства, наделенный в этом плане исключительными полномочиями. Лидирующее положение в вопросе организации работы с обращениями занимает Управление Президента РФ по работе с обращениями граждан Администрации Президента РФ.

С 1997 года в системе защиты прав и свобод человека и гражданина важная роль отводится институту Уполномоченного по правам человека Российской Федерации, а также институту уполномоченных по правам человека в субъектах<sup>1</sup>, которые осуществляют контрольную функцию в области соблюдения, охраны и защиты прав и свобод человека и гражданина<sup>2</sup>.

Отличие института Уполномоченного по правам человека от иных государственных органов, органов местного самоуправления и должностных

---

<sup>1</sup> Об уполномоченном по правам человека в Белгородской области: закон Белгородской области от 10 марта 2009 года № 262 // Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации. URL: <http://docs.cntd.ru/document/469024633> (дата обращения: 06.01.2017).

<sup>2</sup> Об Уполномоченном по правам человека в Российской Федерации: федер. конституц. закон от 26 февраля 1997 года № 1-ФКЗ (ред. от 31.01.2016) // Собр. законодательства Рос. Федерации. – 2016. – № 5. – Ст. 552.

лиц отмечено Смушкиным А.Б.: «... Уполномоченный по правам человека рассматривает жалобы на решения или действия (бездействие) государственных органов, органов местного самоуправления, должностных лиц, государственных служащих, если ранее заявитель обжаловал эти решения или действия (бездействие) в судебном либо административном порядке, но не согласен с решениями, принятыми по его жалобе. Однако, указанное не означает возможности Уполномоченного своим решением отменять судебные акты»<sup>1</sup>.

В соответствии со статьей 29 Федерального конституционного закона от 26 февраля 1997 года № 1-ФКЗ «Об Уполномоченном по правам человека в Российской Федерации» Уполномоченный по правам человека вправе:

- «обратиться в суд в целях защиты прав и свобод, нарушенных решениями или действиями (бездействием) государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, а также принимать участие в судебном процессе лично либо через своего представителя в установленных законом формах;

- обратиться с соответствующим ходатайством о возбуждении дисциплинарного или административного производства либо уголовного дела в отношении должностного лица, в решениях или действиях (бездействии) которого усматриваются нарушения прав и свобод человека и гражданина;

- обратиться в суд или прокуратуру с ходатайством о проведении проверки вступившего в законную силу решения, приговора суда, определения или постановления суда либо постановления судьи;

- изложить свои доводы должностному лицу, которое вправе вносить протесты, а также присутствовать при судебном рассмотрении дела в порядке надзора;

---

<sup>1</sup> Смушкин А.Б. Комментарий к Федеральному закону от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (постатейный). URL: <https://www.lawmix.ru/commlaw/1155> (дата обращения: 06.01.2017).

- обратиться в Конституционный Суд Российской Федерации с жалобой на нарушение конституционных прав и свобод граждан законом, примененным или подлежащим применению в конкретном деле»<sup>1</sup>.

Таким образом, изучив теоретические основы организации работы с обращениями граждан в органах государственной власти, можно сделать следующие выводы:

1. Право граждан на обращения, являющееся институтом конституционного права и четко закрепленное в статье 33 Конституции Российской Федерации, может быть рассмотрено как личное право и одна из форм непосредственной демократии. Свое право граждане реализуют через обращения в законодательные, исполнительные и судебные органы. Выделяются три основные функции института обращений граждан: правозащитная, информационная и коммуникационная.

2. Правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления, а также порядок рассмотрения обращений граждан государственными органами, органами местного самоуправления и должностными лицами, регулируются принятым 2 мая 2006 года Федеральным законом № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3. 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. В случае нарушения Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» виновные лица несут

---

<sup>1</sup> Об Уполномоченном по правам человека в Российской Федерации: федер. констит. закон от 26 февраля 1997 года № 1-ФКЗ (ред. от 31.01.2016) // Собр. законодательства Рос. Федерации. – 2016. – № 5. – Ст. 552.

ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации. Кроме того, гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием или бездействием государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица при рассмотрении обращения, по решению суда.



## **РАЗДЕЛ II. ПРАКТИКА ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИИ ГУБЕРНАТОРА БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ**

В соответствии с Уставом Белгородской области Администрация Губернатора Белгородской области (далее – Администрация Губернатора) является государственным органом, обеспечивающим полномочия высшего должностного лица Белгородской области – Губернатора Белгородской области.

В своей деятельности Администрация Губернатора руководствуется Конституцией Российской Федерации, федеральным законодательством, Уставом Белгородской области, законодательством Белгородской области, нормативными правовыми актами Губернатора и правительства Белгородской области, другими правовыми актами, касающимися деятельности Администрации Губернатора.

При выполнении основных задач Администрация Губернатора:

- организует учет и анализ обращений граждан, предложений общественных объединений и органов местного самоуправления, представляет соответствующие доклады Губернатору Белгородской области;
- обеспечивает организацию личного приема граждан Губернатором Белгородской области и должностными лицами правительства Белгородской области, рассмотрение жалоб, заявлений и предложений.

Реализацию указанных функций обеспечивает отдел писем и приема граждан контрольного управления Администрации Губернатора Белгородской области.

В соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»<sup>1</sup>, в целях совершенствования организации работы с обращениями граждан в органах исполнительной власти, государственных органах Белгородской области распоряжением Губернатора Белгородской области от 12 августа 2015 года № 444-р «Об утверждении Методических рекомендаций по работе с обращениями граждан в органах исполнительной власти, государственных органах Белгородской области»<sup>2</sup> утверждены соответствующие Методические рекомендации.

Методические рекомендации направлены на обеспечение эффективной реализации гражданами конституционного права на обращение в государственные органы, защиту их законных прав и интересов, определяют порядок получения, прохождения и рассмотрения письменных и устных обращений граждан, подготовки и направления ответов на них в установленные законодательством Российской Федерации сроки, взаимодействия органов исполнительной власти, государственных органов Белгородской области с иными государственными органами, органами местного самоуправления, организациями, гражданами при рассмотрении обращений.

В соответствии с Методическими рекомендациями обратиться в Правительство Белгородской области можно следующими способами:

– написать письмо и направить его по адресу: 308005, г. Белгород, Соборная площадь, д. 4;

---

<sup>1</sup> О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации: федер. закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ (ред. от 27.11.2017) // Собр. законодательства Рос. Федерации. – 2017. – № 49. – Ст. 7327.

<sup>2</sup> Об утверждении Методических рекомендаций по работе с обращениями граждан в органах исполнительной власти, государственных органах Белгородской области: распоряжение Губернатора Белгородской области от 12 августа 2015 года № 444-р // Вестник нормативных правовых актов Белгородской области. URL: <http://www.zakon.belregion.ru> (дата обращения: 18.02.2018).

- направить обращение в электронном виде через Интернет-приемную на официальном сайте Губернатора и Правительства Белгородской области [belregion.ru](http://belregion.ru);

- передать письмо через специальный ящик для обращений граждан в помещении бюро пропусков здания Правительства области по адресу: г. Белгород, Соборная площадь, д.4, вход со стороны ул. Попова.

Информационно-консультационная помощь предоставляется в отделе писем и приема граждан управления организационно-контрольной работы Администрации Губернатора области:

- по адресу: г. Белгород, Соборная площадь, д. 4, бюро пропусков (вход с ул. Попова), время приема: с 9-00 час. до 17-00 час., перерыв- с 13-00 час. до 14-00 час., выходной - суббота, воскресенье,

- по телефону: 32-40-67, 32-40-87, 32-42-32, 35-30-03.

Записаться на прием к членам Правительства Белгородской области можно:

- по адресу: г. Белгород, Соборная площадь, д. 4, бюро пропусков (вход с ул. Попова), время приема: с 9-00 час. до 17-00 час., перерыв- с 13-00 час. до 14-00 час., выходной - суббота, воскресенье,

- по тел. 32-40-67, 35-30-03.

Консультации по вопросу записи на личный прием к Губернатору области по тел. 32-40-67, 35-30-03

Правоотношения, связанные с реализацией гражданами закрепленного Конституцией Российской Федерации права на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления, и порядок рассмотрения обращений граждан государственными органами, органами местного самоуправления и должностными лицами регулируются Федеральным

законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»<sup>1</sup>.

Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы. Рассмотрение обращений осуществляется бесплатно.

В письменном обращении в обязательном порядке:

- указываются наименование государственного органа, в который направляется письменное обращение, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо его должность; фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина, почтовый адрес, по которому должны быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения;
- излагается суть обращения, ставится личная подпись и дата. В случае необходимости подтверждения указываемых доводов к письменному обращению прилагаются документы и материалы либо их копии.

В обращении, направляемом в форме электронного документа, в обязательном порядке указывается фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Необходимые документы и материалы могут прилагаться в электронной форме.

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

Гражданин направляет письменное обращение непосредственно в тот государственный орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

---

<sup>1</sup> О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации: федер. закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ (ред. от 27.11.2017) // Собр. законодательства Рос. Федерации. – 2017. – № 49. – Ст. 7327.

Если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию государственного органа, то оно направляется в течение 7 (семи) дней со дня регистрации в соответствующий государственный орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения. Если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, копия обращения в течение 7 (семи) дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы.

Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 (семи) дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

Письменное обращение, поступившее в государственный орган, рассматривается в течение 30 календарных дней со дня регистрации письменного обращения. В исключительных случаях, а также в случае необходимости направления запроса, руководитель государственного органа вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

Государственный орган 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.

Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение 7 (семи) дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно (более двух раз) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель государственного органа вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

Обращения, носящие рекламный характер, не рассматриваются.

Личный прием граждан проводится Губернатором, членами Правительства Белгородской области и уполномоченными на то лицами согласно утвержденному графику.

При записи на личный прием гражданин должен изложить содержание вопроса. Запись на личный прием начинается не ранее пяти рабочих дней до утвержденной в графике даты приема. Количество заявителей на личный прием ограничивается временем проведения приема.

Запись на личный прием к Губернатору области осуществляется по результатам рассмотрения письменного обращения гражданина с просьбой о записи на личный прием по конкретному вопросу и при наличии:

- заключения Администрации Губернатора Белгородской области о необходимости личного приема;
- ответа на обращение, которое гражданин подал на личном приеме у первого заместителя, заместителя Губернатора области.

Заявителю может быть отказано в записи на личный прием в следующих случаях:

- если вопросы не относятся к компетенции должностного лица, на прием к которому хотел бы записаться заявитель. Сотрудник отдела писем и приема граждан вправе разъяснить, в чьем ведении находится решение вопросов, и предложить гражданину обратиться к соответствующему

должностному лицу либо в орган государственной власти, местного самоуправления;

- если по вопросу заявителя имеется вступившее в силу судебное решение;
- если с заявителем прекращена переписка по данному вопросу;
- если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;
- если в обращении заявителя содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозу жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- если гражданин отказывается изложить содержание вопроса.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

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

Запись на повторный прием к одному и тому же руководителю осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение. Необходимость в записи на повторный прием определяется начальником отдела писем и приема граждан по согласованию с руководителем, проводившим первичный прием, исходя из содержания ответа на предыдущее обращение по этому вопросу.

Проанализируем практику работы с обращениями граждан, организаций и общественных объединений, поступивших Губернатору и Правительству Белгородской области в 2016 - 2017 годах.

Сведения о количестве обращений, поступивших в отдел писем и приема граждан контрольного управления Администрации Губернатора области за указанный период, в том числе с поквартальной разбивкой, представлена в таблице 1:

Сведения о количестве обращений, поступивших в отдел писем и приема граждан контрольного управления Администрации Губернатора области за 2016 - 2017 годы

Годы	Количество поступивших обращений					
	всего		в том числе:			
			1 квартал	2 квартал	3 квартал	4 квартал
2016	9 963		2 602	2 762	2 608	1 991
2017	9 739		1 952	2 358	3 186	2 243

Как следует из анализа данных, представленных в таблице 1, общее количество обращений, поступивших в 2017 году, незначительно меньше, чем за 2016 год, - на 224 обращения. Наивысшая активность граждан по обращениям отмечалась в III квартале 2017 года. Связано это с проведением в III квартале 2017 года кампании по выборам Губернатора области.

Динамика обращений по форме поступления представлена в таблице 2:

Таблица 2

Динамика обращений по форме поступления за 2016 - 2017 годы

Годы	Количество поступивших обращений					
	всего		в том числе:			
			на бумажном носителе		в электронной форме	
	единиц	в %	единиц	в % от всего поступивших	единиц	в % от всего поступивших
2016	9 963	100,0	3 985	40,0	5 978	60,0
2017	9 739	100,0	3 798	39,0	5 941	61,0

Как следует из данных, представленных в таблице 2, сохраняется тенденция увеличения количества обращений, направленных в форме электронного документа, – 61 процент от общего количества поступивших в 2017 году обращений, что на 1 процент больше, чем в 2016 году.

В таблице 3 представлены данные об источниках поступления обращений. Данные таблицы 3 показывают, что граждане по-прежнему чаще обращаются в федеральные органы власти. Доля обращений, направленных в Правительство Белгородской области из федеральных органов власти, в 2017 году составила 52 процента от общего количества поступивших обращений, что тем не менее меньше на 3,3 процента, чем в 2016 году.



## Сведения об источниках поступления обращений за 2016 - 2017 годы

Источники поступления обращений	Количество поступивших обращений			
	2016 год		2017 год	
	единиц	%	единиц	%
Администрация Президента РФ	4 191	42,1	3 824	39,3
Аппарат Правительства РФ	325	3,3	198	2,0
Совет Федерации Федерального Собрания РФ	36	0,3	48	0,5
Государственная Дума Федерального Собрания РФ	566	5,7	647	6,6
Министерства и ведомства	321	3,2	342	3,5
Главный федеральный инспектор	68	0,7	5	0,1
ИТОГО из федеральных органов власти:	5 507	55,3	5 064	52,0
От заявителей на бумажном носителе	2 053	20,6	2 135	21,9
От заявителей через портал взаимодействия и по электронной почте	1 901	19,1	1 977	20,3
Общественная палата РФ	37	0,3	27	0,3
Другие организации	465	4,7	536	5,5
ВСЕГО:	9 963	100	9 739	100

Сведения об активности населения по обращениям (коэффициента, который определяется по количеству вопросов, поступивших за отчетный период, в расчете на 1000 жителей Белгородской области) представлены в таблице 4. При этом средний показатель активности населения по обращениям по области в 2016 году составлял 6,28, в 2017 году – 6,27.

Анализ показателя активности населения за 2016 год, представленного в таблице 4, позволяет сделать следующие выводы.

В 2016 году превышение среднеобластного показателя активности населения (6,28) отмечалось в Белгородском районе (11,4), городе Белгороде (8,6), Прохоровском (7,3), Яковлевском (6,5) районах. Возрастание активности по обращениям в 2016 году также отмечалось в Волоконовском, Ракитянском и Чернянском районах.

В 2017 году превышение среднеобластного показателя активности населения (6,27) отмечалось в Белгородском районе (10,7), Прохоровском районе (8,8), городе Белгороде (8), Яковлевском (7,5), Корочанском (6,7) районах. Указанные муниципальные образования и в 2016 году отличались высокой активностью населения по обращениям. Существенное возрастание активности по обращениям в 2017 году отмечалось в Борисовском районе.

Сведения об активности населения районов и городских округов Белгородской области по обращениям (на 1 тыс. человек) за 2016 – 2017 годы

№ п/п	Наименование районов, городских округов	Коэффициент активности населения на 1 тыс. человек	
		2016 год	2017 год
1	Белгородский район	11,4	10,7
2	Прохоровский район	7,3	8,8
3	Городской округ «Город Белгород»	8,6	8,0
4	«Яковлевский район»	6,5	7,5
5	Корочанский район	6,0	6,7
6	Старооскольский городской округ	5,5	5,65
7	Волоконовский район	5,2	3,59
8	Шебекинский район	5,0	5,2
9	Красненский район	5,0	4,4
10	Чернянский район	4,7	5,19
11	Грайворонский район	4,6	5,5
12	Ивнянский район	4,4	4,9
13	Валуйский район	4,3	4,7
14	Ракитянский район	4,3	4,5
15	Вейделевский район	4,2	4,0
16	Губкинский городской округ	4,2	3,4
17	Алексеевский район	4	3,2
18	Борисовский район	3,7	5,88
19	Красногвардейский район	3,7	3,8
20	Новооскольский район	3,35	3,6
21	Краснояржский район	3,3	3,1
22	Ровеньский район	2,5	3,0

Распределение вопросов, содержащихся в обращениях за 2016-2017 годы, по тематическим разделам в разрезе районов и городских округов представлено в приложении 1.

Анализ данных приложения 1 позволяет сделать следующие выводы. Структура тематических разделов в 2017 году не изменилась по сравнению с 2016 годом. В 2016 году преобладали вопросы жилищно-коммунальной и социальной сфер. В 2017 году – вопросы социальной сферы и вопросы экономики.

В разрезе районов и городских округов Белгородской области в 2017 году по сравнению с 2016 годом возросла доля вопросов, связанных со следующими тематическими разделами:

- городской округ «Город Белгород» – «Государство, общество, политика», «Социальная сфера», «Экономика», «Оборона, безопасность, законность»;
- Алексеевский район – «Государство, общество, политика», «Оборона, безопасность, законность»;
- Белгородский район – «Государство, общество, политика»;
- Борисовский район – «Экономика» и «Жилищно-коммунальная сфера»;
- Валуйский район – «Государство, общество, политика», «Экономика», «Оборона, безопасность, законность»;
- Вейделевский район – «Экономика», «Оборона, безопасность, законность», «Жилищно-коммунальная сфера»;
- Волоконовский район – «Государство, общество, политика», «Экономика»;
- Грайворонский район – «Государство, общество, политика», «Экономика», «Оборона, безопасность, законность»;
- Губкинский городской округ – «Социальная сфера», «Экономика», «Оборона, безопасность, законность»;
- Ивнянский район – «Социальная сфера», «Экономика», «Оборона, безопасность, законность»;
- Корочанский район – «Социальная сфера», «Экономика», «Оборона, безопасность, законность»;
- Красненский район – «Государство, общество, политика», «Оборона, безопасность, законность», «Жилищно-коммунальная сфера»;
- Красногвардейский район – «Государство, общество, политика», «Экономика», «Оборона, безопасность, законность»;
- Краснояружский район – «Социальная сфера», «Оборона, безопасность, законность», «Жилищно-коммунальная сфера»;
- Новооскольский район – «Государство, общество, политика», «Оборона, безопасность, законность»;

- Прохоровский район – «Государство, общество, политика», «Социальная сфера», «Оборона, безопасность, законность», «Жилищно-коммунальная сфера»;
- Ракитянский район – «Социальная сфера», «Экономика», «Оборона, безопасность, законность»;
- Ровеньский район – «Государство, общество, политика», «Экономика»;
- Старооскольский городской округ – «Государство, общество, политика», «Социальная сфера», «Экономика»;
- Чернянский район – «Экономика», «Оборона, безопасность, законность», «Жилищно-коммунальная сфера»;
- Шебекинский район – «Государство, общество, политика», «Экономика»;
- Яковлевский район – «Государство, общество, политика», «Оборона, безопасность, законность».

Распределение вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших в 2016 - 2017 годах, по тематическим разделам представлено в приложении 2.

Как следует из представленных в приложении 2 данных, в 2017 году по сравнению с 2016 годом увеличилось общее количество содержащихся в обращениях вопросов. Это обусловлено увеличением количества вопросов, связанных с тематическими разделами «Государство, общество, политика», «Социальная сфера», «Экономика», «Оборона, безопасность, законность», увеличилось. Одновременно снизилось количество вопросов, связанных с жилищно-коммунальной сферой.

Распределение вопросов, содержащихся в поступивших в 2016 – 2017 годах обращениях, по группам внутри тематических разделов представлено в приложении 3.

Анализ данных приложения 3 позволяет сделать следующие выводы.

В 2017 году по сравнению с 2016 годом в тематическом разделе «1. Государство, общество, политика» увеличилось количество вопросов, связанных с основами государственного управления, гражданского права. Практически не изменилось количество вопросов, касающихся индивидуальных правовых актов по кадровым вопросам, вопросам

награждения, помилования, гражданства, присвоения почетных и иных званий. Снизилось количество вопросов по конституционному строю, международным отношениям и международному праву.

В 2017 году по сравнению с 2016 годом в тематическом разделе «2. Социальная сфера» увеличилось количество вопросов, связанных с трудом и занятостью населения, социальным обеспечением и социальным страхованием. Снизилось количество вопросов, касающихся темы семьи, образования, науки, культуры, здравоохранения, физической культуры и спорта, туризма.

В 2017 году по сравнению с 2016 годом в тематическом разделе «3. Экономика» увеличилось количество вопросов, связанных с финансами и хозяйственной деятельностью. Снизилось количество вопросов, касающихся внешнеэкономической деятельности, таможенного дела, природных ресурсах и охраны окружающей среды, а также информации и информатизации.

В 2017 году по сравнению с 2016 годом в тематическом разделе «4. Оборона, безопасность, законность» увеличилось количество вопросов, связанных с безопасностью и охраной правопорядка, уголовным правом и исполнением наказаний. Снизилось количество вопросов, касающихся обороны, правосудия, органов юстиции, адвокатуры, прокуратуры и нотариата.

В 2017 году по сравнению с 2016 годом в тематическом разделе «5. Жилищно-коммунальная сфера» увеличилось количество вопросов, связанных с жилищным фондом, обеспечением права на жилище. Снизилось количество вопросов, касающихся жилищного законодательства и его применения, нежилого фонда, содержания и обеспечения коммунальными услугами жилого фонда.

Результаты рассмотрения обращений, поступивших в 2016 - 2017 годах, представлены в таблице 5:

Таблица 5

Результаты рассмотрения обращений, поступивших в 2016 -2017 годах

в % от поступивших обращений

Результаты рассмотрения обращений	2016 год	2017 год
не поддержано	0,2	0,05
разъяснено	85,5	86,45
поддержано, всего:	14,3	13,5

в том числе меры приняты	8,0	6,68
--------------------------	-----	------

Анализ данных таблицы 5 позволяет сделать следующие выводы.

В 2017 году не поддержано 0,05 процента обращений, что меньше по сравнению с 2016 годом (0,2 процента); разъяснено 86,45 процента обращений, что больше, чем в 2016 году (85,5 процента); 13,5 процента обращений поддержано, это меньше по сравнению с 2016 годом (14,3 процента).

В 2017 году меры приняты по 6,68 процента обращений (обеспечение лекарственными препаратами и выделение квот на лечение; оказание материальной помощи социально незащищенным категориям граждан; улучшение жилищных условий многодетным семьям; обеспечение средствами реабилитации; трудоустройство, в том числе инвалидов; ликвидация задолженности по заработной плате; предоставление доступа к сети Интернет; ремонт и строительство дорог; ликвидация свалок; меры по предотвращению загрязнения окружающей среды; благоустройство дворовых территорий; восстановление водоснабжения; устранение недоделок при капитальном ремонте; перерасчет по результатам проверок платы за коммунальные услуги; ремонт и обустройство детских площадок; меры по исключению предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества).

В 2016 году меры приняты по 8,0 процентам обращений (наладка систем отопления, очистка тротуаров в зимний период, предоставление мест в дошкольных воспитательных учреждениях, обеспечение лекарственными препаратами и различные вопросы лечения, перерасчет общедомовых нужд, ремонт кровли, предоставление земельных участков и строительных материалов многодетным семьям, обеспечение средствами реабилитации инвалидов, восстановление водоснабжения, ямочный ремонт дорог, трудоустройство, материальная помощь малообеспеченным гражданам, возобновление работы магазина в селе, устранение недоделок при капитальном ремонте, выделение путевок в детские оздоровительные лагеря, предоставление субсидии на улучшение жилищных условий вдове участника Великой Отечественной войны (Корочанский район) и заявителю,

награжденному знаком «Житель блокадного Ленинграда» (Белгородский район).

В рамках исполнения распоряжения Губернатора области от 12 августа 2015 года № 444-р «Об утверждении Методических рекомендаций по работе с обращениями граждан в органах исполнительной власти, государственных органах Белгородской области»<sup>1</sup> Администрацией Губернатора области проводится ежеквартальный анализ исполнительской дисциплины при работе с обращениями граждан в органах исполнительной власти области, администрациях муниципальных районов и городских округов.

В целях совершенствования организации работы с обращениями граждан, профилактики нарушений федерального законодательства при рассмотрении обращений контрольным управлением Администрации Губернатора области в 2016-2017 годах проведены: семинар в администрации города Белгорода; два внутрикорпоративных обучения для работников Администрации Губернатора области; внутрикорпоративное обучение в режиме видео-конференц-связи с участием представителей прокуратуры области для работников органов исполнительной власти, администраций муниципальных районов и городских округов; 3 семинара, в том числе в режиме видео-конференц-связи, для работников органов исполнительной власти, администраций муниципальных районов и городских округов.

Вопросы по работе с обращениями обсуждались на совещании с руководителями аппаратов глав администраций муниципальных районов и городских округов.

В сентябре 2016 года внедрен в эксплуатацию усовершенствованный модуль «Обращения граждан» системы электронного документооборота «Электронное правительство Белгородской области», позволяющий создавать резолюции в электронном виде; направлять карточки и электронные образы обращений по электронной почте исполнителям, не

---

<sup>1</sup> Об утверждении Методических рекомендаций по работе с обращениями граждан в органах исполнительной власти, государственных органах Белгородской области: Распоряжение Губернатора Белгородской области от 12 августа 2015 года № 444-р // Вестник нормативных правовых актов Белгородской области. URL: <http://www.zakon.belregion.ru> (дата обращения: 07.01.2018).

включенным в СЭД «Электронное правительство области»; повысить качество взаимодействия с органами местного самоуправления при рассмотрении обращений

Несмотря на достигнутые результаты, недостаточный уровень удовлетворенности заявителей работой с их обращениями вызван:

1. Результатами рассмотрения обращений, которые не совпадают с желанием заявителей получить положительное решение по существу поставленных вопросов, в том числе:

- необъективным и невсесторонним рассмотрением обращений;
- отсутствием в ответах правовых обоснований принятых решений;
- несвоевременным получением ответов на обращения;

2. Получением заявителями ответов на обращения не за подписью лиц, на имя которых адресованы обращения, а за подписью иных должностных и уполномоченных лиц, которым направляются для рассмотрения обращения, поскольку в их компетенцию входит решение поставленных в обращениях вопросов либо они выполняют функции по рассмотрению обращений;

3. Получением ответов на жалобы от должностных или уполномоченных лиц, органов, решение или действие (бездействие) которых они обжаловали в обращении на имя другого должностного лица или в адрес иного органа.

С 1 июля 2017 года на федеральном уровне введены дополнительные меры по контролю за результатами рассмотрения обращений граждан и организаций, а также общественных инициатив. Указом Президента России от 17 апреля 2017 года № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций»<sup>1</sup> установлено, что государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения должны ежемесячно в электронной форме отчитываться в Администрацию Президента РФ о результатах рассмотрения обращений и принятых по ним мерах.

---

<sup>1</sup> О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций: Указ Президента России от 17 апреля 2017 года № 171 // Собр. законодательства Рос. Федерации. – 2017. – № 17. – Ст. 2545.



При реализации данного Указа имеется ряд проблем, в частности, несвоевременное заполнение раздела «Результаты рассмотрения обращений» на портале ССТУ.РФ. Необходимо дальнейшее совершенствование работы с обращениями, основными целями которой являются повышение уровня удовлетворенности заявителей результатами рассмотрения их обращений и принятыми по ним мерами.

Таким образом, изучение практики организации работы с обращениями граждан в администрации Губернатора Белгородской области позволяет сделать следующие выводы:

1. Организация учета и анализа обращений граждан, предложений общественных объединений и органов местного самоуправления, личного приема граждан Губернатором Белгородской области и должностными лицами правительства Белгородской области, рассмотрения жалоб, заявлений и предложений, представление соответствующих докладов Губернатору Белгородской области обеспечивается отделом писем и приема граждан контрольного управления Администрации Губернатора Белгородской области.

2. В целях обеспечения эффективной реализации гражданами конституционного права на обращение в государственные органы, защиту их законных прав и интересов, определения порядка получения, прохождения и рассмотрения письменных и устных обращений граждан, подготовки и направления ответов на них в установленные законодательством РФ сроки, взаимодействия органов исполнительной власти, государственных органов Белгородской области с иными государственными органами, органами местного самоуправления, организациями, гражданами при рассмотрении обращений распоряжением Губернатора Белгородской области утверждены Методические рекомендации по работе с обращениями граждан в органах исполнительной власти, государственных органах Белгородской области.

3. При работе с обращениями уровень удовлетворенности заявителей работой с их обращениями остается недостаточным, кроме того

имеются проблемы при реализации Указа Президента России от 17 апреля 2017 года № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций».

### **РАЗДЕЛ III. НАПРАВЛЕНИЯ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В РЕГИОНАЛЬНЫХ ОРГАНАХ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ**

Анализ практики работы с обращениями, поступившими Губернатору и Правительству Белгородской области, проведенный во втором разделе выпускной квалификационной работы, позволил изучить сильные и слабые стороны данного направления деятельности органов государственной власти области, ориентированной на эффективную реализацию конституционного права граждан на обращение в государственные органы, защиту их законных прав и интересов, а также рассмотреть мероприятия, связанные с порядком получения, прохождения и рассмотрения письменных и устных обращений, подготовки и направления ответов на них в сроки, установленные законодательством Российской Федерации, а также взаимодействия региональных органов власти с иными государственными органами, органами местного самоуправления, организациями, гражданами при рассмотрении обращений.

Как уже было отмечено ранее уровень удовлетворенности авторов/заявителей работой с их обращениями остается недостаточным.

В целях совершенствования работы с обращениями необходимо:

1) совершенствовать методическое, информационное, аналитическое организационно-техническое и материально-техническое обеспечение работы с обращениями, а также внутренний и внешний контроль за работой с обращениями:

2) внедрять в работу с обращениями новые информационные технологии, обеспечивающие автору/заявителю возможность вне зависимости от его места жительства, пребывания или нахождения, вне зависимости от местных условий оперативно обращаться в государственные органы и органы местного самоуправления в любой форме и осуществлять контроль за результатами рассмотрения его обращения государственными органами и органами местного самоуправления;

3) проводить подготовку и переподготовку кадров, осуществляющих работу с обращениями, а также стажировки работников, осуществляющих рассмотрение обращений, для изучения практики рассмотрения обращений;

4) внедрять новые формы отчетности по работе с обращениями;

5) создавать электронные архивы, обеспечивающие хранение электронных образов обращений и результатов их рассмотрения, в том числе ответов на обращения;

6) внедрять системы автоматизированного анализа обращений в целях совершенствования деятельности по обеспечению достижения целевых показателей социально-экономического развития Российской Федерации, определенных Президентом Российской Федерации;

7) совершенствовать системы учета, систематизации и обобщения обращений, результатов их рассмотрения и принятых по ним мер; типовой общероссийский тематический классификатор обращений граждан, организаций и общественных объединений;

8) учитывать мнение авторов о результатах рассмотрения их обращений;

9) при анализе результатов рассмотрения обращений особое внимание следует уделять характеру и содержанию управляющего воздействия органа, в компетенцию которого входит решение вопроса, и изменению количества обращений по данному вопросу после управляющего воздействия;

10) шире использовать в практике работы с обращениями такие формы, как выезд на место и участие заявителя<sup>1</sup>.

В целях повышения у авторов уровня удовлетворенности работой с обращениями при рассмотрении обращений, содержащих вопросы в видах заявлений, жалоб или предложений, необходимо применять следующее:

1) направлять первичные заявления в иные органы или иным должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, в том числе запрашивая у них документы и материалы о результатах рассмотрения направленных обращений, с

---

<sup>1</sup> Сергеева Д.А. Юридические гарантии института обращений граждан в Российской Федерации // Наука и образование: хозяйство и экономика; предпринимательство; право и управление. 2017. № 8 (87). С. 76-80.

обоснованием автору принятого решения на основании содержания обращения;

2) принимать к рассмотрению обращения и давать авторам с цитированием текстов обращений ответы по существу поставленных в них вопросов на основе полученных от других органов и у иных должностных лиц необходимых для рассмотрения обращений документов и материалов являющиеся повторным, вторичным заявлением, жалобой либо предложением, содержащим вопросы, решение которых не входит в компетенцию органа или должностного лица, в адрес или на имя которых оно поступило;

3) направлять обращения в иные органы или иным должностным лицам, в компетенцию которых входит либо контроль или надзор за решением поставленных в обращениях вопросов, либо контроль или надзор за иными органами или иными должностными лицами, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, являющиеся повторным, вторичным заявлением, жалобой либо предложением, содержащим вопросы, решение которых не входит в компетенцию органа или должностного лица, в адрес или на имя которых оно поступило;

4) размещать на официальных сайтах в сети Интернет до заполнения автором полей обращения в форме электронного документа полной информации в доступной форме:

- о порядке рассмотрения обращений с указанием актов, регулирующих эту деятельность;
- о необходимости обращаться в орган, к компетенции которого относится решение вопроса, который автор хочет поставить в обращении;
- о компетенции соответствующего органа;
- о порядке реализации, защиты и восстановления прав, свобод и законных интересов;
- о порядке оказания государственных и муниципальных услуг, требуемых для этого перечней документов;
- о необходимости изложения предложения, заявления или жалобы в поле «текста обращения», а не путем его вложения, так как прилагаются к

обращению документы и материалы в случае необходимости подтверждения доводов, изложенных в обращении;

– о месте проведения личных приемов руководителями и уполномоченными лицами государственных органов и органов местного самоуправления и установленных для них дней и часах;

– фамилию, имя и отчество руководителя подразделения или иного должностного лица, к полномочиям которого отнесены организация приема заявителей и обеспечение рассмотрения их обращений, а также номер телефона, по которому можно получить информацию справочного характера;

5) размещать на официальном сайте в сети Интернет информацию о результатах рассмотрения обращений и принятых мерах, а также о существующем порядке реализации их прав и законных интересов;

б) создать условия для направления заявителями сообщений (информации) вместо обращений путем применения специальных телефонных номеров для направления аудио-сообщений и смс-сообщений, в целях исключения повторных и неоднократных обращений с учетом отсутствия законодательного регулирования порядка рассмотрения сообщений (информации)<sup>1</sup>.

Кроме вышесказанного, в совершенствовании нуждается и нормативно-правовое обеспечение работы с обращениями граждан в органах государственной власти. Отсутствие отличий и принадлежности обращений – причиной этого стало отсутствие четких границ между обращениями и иными посланиями. Из-за отсутствия таких разграничений работа с иными посланиями существенно затрудняет процесс их рассмотрения. В настоящее время обязательной принадлежностью являются фамилия, имя, почтовый адрес или адрес электронной почты, подающего обращение гражданина. Но послания, по смыслу являющиеся обращениями, в большинстве случаев не воспринимаются как обращения, следовательно, они не проходят процедуру рассмотрения.

---

<sup>1</sup> Родина Д.Р. Организация работы с обращениями граждан: перспективное развитие // Теория и практика современной науки. 2017. Т. 3. № 5 (23). С. 677-680.

Для устранения этой проблемы предлагаем закрепить в законодательстве четкие границы между обращениями и иными посланиями, в связи с тем, что за большинство обращений принимают послания в виде благодарности, и т.д. Это необходимо для того, чтобы не было сомнений в процедуре их обработки и рассмотрения ввиду того, что другие виды посланий требуют и другого подхода в их рассмотрении.

Гарантиями в своевременном и качественном рассмотрении обращения должны быть: ответственность должностного лица в рассмотрении обращения без нарушения процедуры и сроков, а также повышенный контроль за рассмотрением обращений. За несвоевременное рассмотрение обращения или их игнорирование должностные лица должны быть привлечены к ответственности. Федеральный закон от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в ст. 15 устанавливает, что «лица виновные в нарушении Федерального закона, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерацией»<sup>1</sup>. В связи с этим необходимо четко регламентировать все формы ответственности за нарушения рассмотрения обращений, а также внести изменения и дополнения в Кодекс об административных правонарушениях Российской Федерации, Гражданский кодекс Российской Федерации, а также в другие нормативные акты относительно работы с рассмотрением обращений граждан. Решения этой проблемы:

– разработать единый нормативный акт для всех органов исполнительной власти, в котором будут четко прописаны критерии «контрольности»;

– внести изменения в Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях норм всех форм административной ответственности за нарушения при рассмотрении обращений граждан должностными лицами.

---

<sup>1</sup> О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации: федер. закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ (ред. от 27.11.2017) // Собр. законодательства Рос. Федерации. – 2017. – № 49. – Ст. 7327.

В связи с этим мы предлагаем создать единые стандарты классификаций обращений, а также компьютерной сети и базы данных обращений граждан среди государственных органов. Это позволит четко распределить обращения по тематике, а так же разрешит вопрос в переадресации обращений из одного органа в другой, в максимально короткие сроки их передачи и рассмотрения.

В большинстве случаев для полного и всестороннего рассмотрения обращения возникает необходимость в дополнительных материалах или информации, касающихся вопросов, поставленных в обращении. В соответствии с чем ответственный исполнитель направляет соответствующий запрос в орган или должностному лицу о предоставлении необходимой информации, содержащейся в отделе. При этом орган или должностное лицо, получивший такой запрос, не содействуют в своевременном предоставлении материалов по обращению. Решением может стать создание электронного архива для сокращения сроков в передаче информации по обращениям и их рассмотрении. Это позволит ответственному исполнителю беспрепятственно получить материалы по обращению, без направления соответствующих запросов в другие органы и должностным лицам, достаточно будет войти в электронный архив и выбрать необходимую ему информацию. Также это послужит хорошим решением проблемы с утратой документов по причине затопления, возгорания на месте хранения и т.д., которые не подлежат восстановлению, что и обеспечит сохранность оригинальных документов<sup>1</sup>.

Основными целями работы с обращениями в региональных органах власти также являются повышение уровня удовлетворенности обратившихся лиц результатами рассмотрения и мерами, принятыми по итогу рассмотрения их обращений. В целях совершенствования работы с обращениями авторов (заявителей) предлагаем проект **«Повышение эффективности взаимодействия органов государственной власти области и местного**

---

<sup>1</sup> Панова О.А. Совершенствование деятельности органов исполнительной власти по работе с обращениями граждан // Новая наука: Стратегии и векторы развития. 2017. Т. 2. № 4. С. 193-199.



**самоуправления при работе с обращениями граждан».** Паспорт проекта представлен в приложении к выпускной квалификационной работе.

Работа с обращениями граждан направлена на создание возможности заявителю независимо от его места проживания, пребывания или нахождения, независимо от местных условий обращаться к Губернатору и Правительству Белгородской области в любой форме (письменно, в электронном виде, лично, в том числе и по телефону).

Результаты проведенного анализа практики работы с обращениями, поступившими Губернатору и Правительству Белгородской области, показали следующее.

Ежемесячно проводится статистический анализ обращений и результатов рассмотрения обращений каждым органом исполнительной власти и органом местного самоуправления. Данная информация размещается на официальных сайта органов в сети Интернет.

Как уже было отмечено во втором разделе выпускной квалификационной работы, в области ежеквартально проводится анализ соблюдения исполнительской дисциплины при работе с обращениями граждан не только в органах исполнительной власти области, но также и в администрациях муниципальных районов и городских округов.

Кроме того, на постоянной основе проводится обучение работников региональных органов исполнительной власти, администраций муниципальных районов и городских округов по вопросам работы с обращениями граждан, профилактики нарушений законодательства при рассмотрении обращений с участием представителей прокуратуры.

В целях повышения качества взаимодействия с органами исполнительной власти, государственными органами области, органами местного самоуправления при рассмотрении обращений в сентябре 2016 года внедрен в эксплуатацию усовершенствованный модуль «Обращения граждан» системы электронного документооборота «Электронное правительство Белгородской области».

Информация, получаемая из обращений граждан, является источником для принятия управленческих решений, обеспечивающих дальнейшее

развитие социально-экономических и общественно-политических процессов в стране.

В целях создания единой информационной базы издан Указ Президента России от 17 апреля 2017 года № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций»<sup>1</sup>.

Согласно данному Указу каждый орган власти обязан ежемесячно представлять на портал ССТУ.РФ отчеты о поступивших обращениях и результатах их рассмотрения, в том числе и тексты ответов. Это позволит повысить уровень взаимодействия различных органов власти при работе с обращениями: избежать повторных направлений во властные структуры при наличии ответов органов, ранее рассматривавших обращение; сформировать объективную историю вопроса, поднятого заявителем.

Однако при реализации имеется ряд проблем, в частности, несвоевременное заполнение раздела «Результаты рассмотрения обращений» на портале ССТУ.РФ. В качестве причин можно обозначить следующие:

– отсутствие распределения и закрепления ответственности органов исполнительной власти области, администраций муниципальных районов и городских округов за своевременность и полноту внесения данных в раздел «Результаты рассмотрения обращений на портале ССТУ.РФ;

– отсутствие регламента взаимодействия Администрации Губернатора области, органов исполнительной власти области, администраций муниципальных районов и городских округов по работе на портале ССТУ.РФ;

– отсутствие региональной информационно-консультационной поддержки по работе на портале ССТУ.РФ.

Также проблемой является нерегулярное включение универсальных автоматизированных рабочих мест для проведения личного приема граждан в режиме видеосвязи (УАРМ ОДПГ). К причинам, обуславливающим наличие указанной проблемы, можно отнести следующие:

---

<sup>1</sup> О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций: Указ Президента России от 17 апреля 2017 года № 171 // Собр. законодательства Рос. Федерации. – 2017. – № 17. – Ст. 2545.

- неэффективное распределение и закрепление ответственности за проведение личного приема граждан с применением УАРМ ОДПГ в постоянном режиме;

- отсутствие регламента организации и проведения личного приема граждан с применением УАРМ ОДПГ в постоянном режиме;

- отсутствие региональной информационно-консультационной поддержки по применению УАРМ ОДПГ в постоянном режиме.

В целях повышения уровня удовлетворенности авторов (заявителей) результатами рассмотрения их обращений и принятыми по ним мерами, необходимо принять проект, который позволит обеспечить своевременное и качественное представление в Администрацию Президента РФ в электронной форме отчетности о результатах рассмотрения обращений и принятых по ним мерах.

Основанием для разработки проекта послужили:

1. Конституция Российской Федерации<sup>1</sup>;
2. Указ Президента России от 17 апреля 2017 года № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций»<sup>2</sup>;
3. Федеральный закон от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»<sup>3</sup>;
4. Распоряжение Губернатора Белгородской области от 12 августа 2015 года № 444-р «Об утверждении Методических рекомендаций по работе с обращениями граждан в органах исполнительной власти, государственных органах Белгородской области»<sup>4</sup>;

---

<sup>1</sup> Российская Федерация. Конституция (1993). Конституция Российской Федерации : офиц. текст. М., 2017.

<sup>2</sup> О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций: Указ Президента России от 17 апреля 2017 года № 171 // Собр. законодательства Рос. Федерации. – 2017. – № 17. – Ст. 2545.

<sup>3</sup> О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации: федер. закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ (ред. от 27.11.2017) // Собр. законодательства Рос. Федерации. – 2017. – № 49. – Ст. 7327.

<sup>4</sup> Об утверждении Методических рекомендаций по работе с обращениями граждан в органах исполнительной власти, государственных органах Белгородской области: распоряжение Губернатора Белгородской области от 12 августа 2015 года № 444-р // Вестник нормативных правовых актов Белгородской области. URL: <http://www.zakon.belregion.ru> (дата обращения: 07.04.2018).

5. Стратегия социально-экономического развития Белгородской области на период до 2025 года<sup>1</sup>.

### **I. Цель и задачи внедрения проекта.**

Целью проекта является увеличение к 1 декабря 2018 года с 85% до 100% своевременности и уровня полноты внесения органами исполнительной власти области и органами местного самоуправления в раздел «Результаты рассмотрения обращений» на портале ССТУ.РФ данных о рассмотрении обращений.

Достичь указанной цели проекта предполагается посредством механизма организации работы на портале ССТУ.РФ и контроля за соблюдением сроков и полноты ввода данных на портал, а также организацией взаимодействия между органами исполнительной власти области и администрациями муниципальных районов и городских округов путем внедрения в системе электронного документооборота «Электронное правительство области» модуля «Личный прием граждан в общественных приемных Губернатора области».

#### **Задачи реализации Проекта:**

- подготовить и принять нормативно-правовые акты, необходимые для реализации Проекта;
- организовать и провести правовые образовательные мероприятия по работе на ССТУ.РФ и изучению регламента взаимодействия;
- обеспечить проведение мониторинга своевременности и полноты внесения данных на портал ССТУ.РФ;
- подготовить и согласовать внедрение механизма мотивации и демотивации по итогам внесения данных на портал ССТУ.РФ;

---

<sup>1</sup> Об утверждении стратегии социально-экономического развития Белгородской области на период до 2025 года: Постановление Правительства Белгородской области от 25 января 2010 года № 27-пп (ред. от 25.04.2016) // Вестник нормативных правовых актов Белгородской области. URL: <http://www.zakon.belregion.ru> (дата обращения: 07.04.2018).

– обеспечить внедрение в деятельность органов исполнительной власти и органов местного самоуправления модуля «Личный прием граждан в общественных приемных Губернатора области».

## **II. Сроки реализации проекта.**

Предлагаемый к реализации проект относится к краткосрочным объектам планирования. Предположительный период реализации составит 6 месяцев (с 1 июня 2018 года по 31 декабря 2018 года).

## **III. Состав мероприятий проекта.**

В рамках представленного проекта предлагается выполнение следующих мероприятий:

### *1. Формирование нормативной базы.*

Реализация данного мероприятия предполагает:

– подготовку и утверждение распорядительных актов о закреплении ответственных в органах исполнительной власти области, местного самоуправления за проведение личного приема граждан с применением УАРМ ОДПГ в постоянном режиме и работу на портале ССТУ.РФ;

– подготовку и утверждение распорядительных актов департаментов, управлений области, администраций муниципальных районов (городских округов) о закреплении ответственных за работу на портале ССТУ.РФ;

– приведение информации (ролей, статусов) об уполномоченных лицах департаментов, управлений области, органов местного самоуправления на портале ССТУ.РФ в соответствие с распорядительными актами;

– подготовку, согласование и утверждение регламента взаимодействия органов исполнительной власти, государственных органов Белгородской области и органов местного самоуправления по работе на закрытом информационном ресурсе ССТУ.РФ в сети Интернет.

2. *Организация и проведение семинаров по работе на ССТУ.РФ и изучению регламента взаимодействия.* Для этого предполагается сделать следующее:

- подготовить повестку дня;
- подготовить доклад;
- подготовить списки приглашенных;
- согласовать с руководством материалы к семинару;
- пригласить участников;
- направить заявку в соответствующие службы о предоставлении зала и медиа-сопровождении семинаров;
- провести семинар для департаментов, управлений области;
- провести семинар для органов местного самоуправления.

При подготовке семинара ключевое внимание должно быть уделено следующим вопросам. Информация для проведения мониторинга должна ежемесячно публиковаться организациями на закрытом информационном ресурсе ССТУ.РФ. Чтобы автоматизировать ее подготовку, отправку, а также дать госструктурам возможность формировать полноценную отчетность без лишних затрат времени и человеческих ресурсов, разработан модуль для взаимодействия системы электронного документооборота «ДЕЛО» и автоматизированного информационного комплекса «НАДЗОР» с разделом «Результаты рассмотрения обращений» портала ССТУ.РФ.

Возможности модуля. В модуле, в дополнение к уже существующим в системах ЭОС возможностям по работе с обращениями граждан и организаций, реализованы следующие функции:

- работа с обращениями в разрезе содержащихся в них вопросов;
- использование для учета вопросов «Типового общероссийского тематического классификатора обращений граждан, организаций и общественных объединений»;
- автоматизированный сбор необходимых для публикации сведений: регистрационных данных, статусов рассмотрения обращения по каждому из

вопросов, текстов ответов заявителям и сопроводительных писем, другой необходимой информации;

- ведение данных об идентификаторах организаций на ССТУ, предоставляющих отчеты по обращениям в том числе, если в одной БД зарегистрированы и ведут работу несколько организаций

- отслеживание изменения результатов рассмотрения обращений (статусов);

- передача данных о ходе, результатах рассмотрения обращений граждан и организаций и принятых по ним мерах из СЭД «ДЕЛО» и АИК «НАДЗОР» на ресурс ССТУ.РФ.

Передача данных об обращениях производится в соответствии с положениями документа «Порядок импорта данных в раздел «Результаты рассмотрения обращений» информационного ресурса ссту.рф в закрытой сети. Руководство по внедрению. Версия документа 5.0» в одном из двух режимов:

- автоматизированная передача с использованием программного интерфейса (API) комплекса КП ССТУ, если СЭД и КП ССТУ находятся в одной сети. Для использования API в автоматическом режиме необходима установка модуля автоматизации импорта данных на КП ССТУ. При наличии действующего договора на сервисное сопровождение с организацией, осуществляющей обслуживание КП ССТУ, модуль будет установлен по умолчанию;

- экспорт из СЭД («ДЕЛО») данных в виде zip-архива установленного формата для последующего импорта в раздел РРО ССТУ.РФ, если СЭД и КП ССТУ находятся в разных сетях.

Импорт сформированного СЭД zip-архива с данными по обращениям выполняется одним из двух способов:

- на ПК администратора КП ССТУ органа или вышестоящего органа;

– с использованием АРМ ЕС ОГ. Программно-аппаратное обеспечение администратора КП ССТУ, программное обеспечение АРМ ЕС ОГ должно быть предварительно установлено на соответствующих рабочих местах. ПО АРМ ЕС ОГ можно скачать с информационного ресурса ССТУ.РФ Для загрузки zip-архива с данными по обращениям должен быть доступ к ресурсу ССТУ.РФ. Для доступа к ресурсу ССТУ.РФ должна быть создана учетная запись пользователя с правами, позволяющими производить загрузку архивов, и получены соответствующие учетные данные: уникальный идентификатор уполномоченного лица (УИУЛ) и пароль.

#### Ввод данных:

- разбивка обращений на вопросы;
- присвоение вопросам кодов по классификатору обращений;
- присвоение вопросам статусов рассмотрения;
- фиксирование результатов рассмотрения вопросов: ввод данных об ответах заявителям; ввод данных о направлениях вопросов по компетенции; ввод данных об оставлении вопроса без ответа;
- отметка вопросов, данные о которых подлежат передаче в РРО ССТУ;
- поиск вопросов в БД.

#### Настройка системы ДЕЛО:

- создание и настройка дополнительных реквизитов рубрик и организаций;
- ввод данных - идентификаторов (GUID) ведомств в ССТУ и рубрик на основе «Типового общероссийского тематического классификатора обращений граждан, организаций и общественных объединений»;
- установка ограничений на размер и формат файлов;
- настройка процедуры выгрузки, места расположения результатов выгрузки;
- назначение прав пользователей.



3. *Мониторинг своевременности и полноты внесения данных на портал ССТУ.РФ.* Это предполагает:

- мониторинг своевременности заполнения раздела «Отложенный прием» портала ССТУ.РФ, работы УАРМ ОДПГ согласно данным раздела «Отложенный прием»;
- мониторинг своевременности и полноты внесения данных в раздел «Результаты рассмотрения обращений» портала ССТУ.РФ.

4. *Разработка и внедрение механизма мотивации и демотивации по итогам внесения данных на портал ССТУ.РФ.* Осуществление данного мероприятия предусматривает:

- анализ отчетов сотрудников отдела писем и приема граждан контрольного управления Администрации Губернатора области;
- подготовку и согласование с руководством предложений о поощрении и/или наказании;
- направление писем в департаменты, управления области, администрации муниципальных районов (городских округов);
- анализ отчетов департаментов, управлений области, администраций муниципальных районов и городских округов.

5. *Разработка и настройка модуля «Личный прием граждан в общественных приемных Губернатора области» (далее-модуль).* Реализация данного мероприятия предполагает последовательное осуществление следующих шагов:

- подготовку проекта перечня заданий, реализуемых в рамках проекта;
- согласование перечня заданий, реализуемых в рамках проекта;
- доработку перечня заданий, реализуемых в рамках проекта
- настройку модуля на тестовой площадке
- тестирование модуля;
- устранение замечаний, выявленных в процессе тестирования (по протоколу №1);
- проверку устранения замечаний;

- устранение замечаний, выявленных в процессе тестирования (по протоколу №2);

- проверку устранения замечаний;

- реализацию настроек на площадке [rbo.belregion.ru](http://rbo.belregion.ru).

*6. Подготовка, согласование и подписание инструкции по работе с модулем.* В этих целях предполагается:

- подготовить проект инструкции по работе с модулем;

- проверить проект инструкции, устранить замечания и согласовать проект инструкции;

- утвердить инструкцию.

*7. Обучение ответственных за работу с обращениями работе с новым модулем.*

*8. Опытная эксплуатация и внедрение модуля.* Реализация данного мероприятия предполагает:

- опытную эксплуатацию модуля в департаментах, управлениях области, администрациях муниципальных районов (городских округов);

- подведение итогов опытной эксплуатации модуля в департаментах, управлениях области, администрациях муниципальных районов (городских округов);

- устранение замечаний, выявленных в процессе опытной эксплуатации;

- проверку устранения замечаний.

*9. Подведение итогов, оформление отчета о реализации Проекта.*

#### **IV. Смета реализации проекта.**

Проект реализуется за счет средств областного бюджета, выделяемых на выполнение мероприятий проекта, включенных в его состав. Общий объем финансовых ресурсов, необходимых для реализации мероприятий проекта составляет 168 000 руб., которые будут направлены проведение семинаров по работе на ССТУ.РФ, а также на разработку и внедрение в деятельность исполнительной власти и органов местного самоуправления

модуля «Личный прием граждан в общественных приемных Губернатора области. Остальные мероприятия в рамках реализации проекта не требуют финансирования, т.к. будут проводиться ответственными органами государственной исполнительной власти, органами местного самоуправления и другими в рамках своих полномочий.

Таблица 6

## Смета финансирования мероприятий проекта

№ п.п.	Наименование мероприятия	Сумма, руб.
1.	Формирование нормативной базы	-
2.	Организация и проведение семинаров по работе на ССТУ.РФ и изучению регламента взаимодействия	120000
3.	Мониторинг своевременности и полноты внесения данных на портал ССТУ.РФ	-
4.	Разработка и внедрение механизма мотивации и демотивации по итогам внесения данных на портал ССТУ.РФ	-
5.	Внедрение в деятельность органов исполнительной власти и органов местного самоуправления модуля «Личный прием граждан в общественных приемных Губернатора области»	48000
Итого		168000

#### **V. Планируемые конкретные результаты проекта:**

- использование механизма организации и контроля работы на портале ССТУ.РФ, обеспечивающего своевременность и 100-процентную полноту внесения данных;
- внедрение системы мониторинга своевременности и полноты внесения данных на портал ССТУ.РФ;
- внедрение механизма мотивации и демотивации по итогам внесения данных на портал ССТУ.РФ;
- внедрение к 1 декабря 2018 года в СЭД «Электронное правительство области» модуля «Личный прием граждан в общественных приемных Губернатора области».

Таким образом, разработка направлений совершенствования организации работы с обращениями граждан в региональных органах государственной власти позволяет сделать следующие выводы по третьему разделу выпускной квалификационной работы:

1. В качестве одного из направлений совершенствования организации работы с обращениями граждан в региональных органах государственной власти предложена реализация проекта «Повышение эффективности взаимодействия органов государственной власти области и местного самоуправления при работе с обращениями граждан». Реализация проекта направлена на увеличение к 1 декабря 2018 года с 85% до 100% своевременности и уровня полноты внесения органами исполнительной власти области и органами местного самоуправления в раздел «Результаты рассмотрения обращений» на портале ССТУ.РФ данных о рассмотрении обращений.

2. В ходе реализации проекта предусмотрено осуществление следующего комплекса мероприятий: формирование нормативной базы, организация и проведение семинаров по работе на ССТУ.РФ и изучению регламента взаимодействия; мониторинг своевременности и полноты внесения данных на портал ССТУ.РФ; разработку и внедрение механизма мотивации и демотивации по итогам внесения данных на портал ССТУ.РФ; разработку и настройку модуля «Личный прием граждан в общественных приемных Губернатора области»; подготовку, согласование и подписание инструкции по работе с модулем; обучение ответственных за работу с обращениями работе с новым модулем; опытную эксплуатацию и внедрение модуля.

3. По итогам реализации Проекта планируется получение следующих конкретных результатов: использование механизма организации и контроля работы на портале ССТУ.РФ, обеспечивающего своевременность и 100-процентную полноту внесения данных; внедрение системы мониторинга своевременности и полноты внесения данных на портал ССТУ.РФ; внедрение механизма мотивации и демотивации по итогам внесения данных на портал ССТУ.РФ; внедрение к 1 декабря 2018 года в СЭД «Электронное правительство области» модуля «Личный прием граждан в общественных приемных Губернатора области».

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Право граждан на обращения, являющееся институтом конституционного права и четко закрепленное в статье 33 Конституции Российской Федерации, может быть рассмотрено как личное право и одна из форм непосредственной демократии. Свое право граждане реализуют через обращения в законодательные, исполнительные и судебные органы. Выделяются три основные функции института обращений граждан: правозащитная, информационная и коммуникационная.

Правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления, а также порядок рассмотрения обращений граждан государственными органами, органами местного самоуправления и должностными лицами, регулируются принятым 2 мая 2006 года Федеральным законом № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

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. В случае нарушения Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» виновные лица несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации. Кроме того, гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием или бездействием государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица при рассмотрении обращения, по решению суда.

Организация учета и анализа обращений граждан, предложений общественных объединений и органов местного самоуправления, личного приема граждан Губернатором Белгородской области и должностными лицами правительства Белгородской области, рассмотрения жалоб, заявлений и предложений, представление соответствующих докладов Губернатору Белгородской области обеспечивается отделом писем и приема граждан контрольного управления Администрации Губернатора Белгородской области.

В целях обеспечения эффективной реализации гражданами конституционного права на обращение в государственные органы, защиту их законных прав и интересов, определения порядка получения, прохождения и рассмотрения письменных и устных обращений граждан, подготовки и направления ответов на них в установленные законодательством Российской Федерации сроки, взаимодействия органов исполнительной власти, государственных органов Белгородской области с иными государственными органами, органами местного самоуправления, организациями, гражданами при рассмотрении обращений распоряжением Губернатора Белгородской области от 12 августа 2015 года № 444-р «Об утверждении Методических рекомендаций по работе с обращениями граждан в органах исполнительной власти, государственных органах Белгородской области» утверждены соответствующие Методические рекомендации.

При работе с обращениями уровень удовлетворенности заявителей работой с их обращениями остается недостаточным, кроме того имеются проблемы при реализации Указа Президента России от 17 апреля 2017 года № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций».

В качестве одного из направлений совершенствования организации работы с обращениями граждан в региональных органах государственной власти предложена реализация проекта «Повышение эффективности взаимодействия органов государственной власти области и местного

самоуправления при работе с обращениями граждан». Реализация проекта направлена на увеличение к 1 декабря 2018 года с 85% до 100% своевременности и уровня полноты внесения органами исполнительной власти области и органами местного самоуправления в раздел «Результаты рассмотрения обращений» на портале ССТУ.РФ данных о рассмотрении обращений.

В ходе реализации проекта предусмотрено осуществление следующего комплекса мероприятий: формирование нормативной базы, организация и проведение семинаров по работе на ССТУ.РФ и изучению регламента взаимодействия; мониторинг своевременности и полноты внесения данных на портал ССТУ.РФ; разработку и внедрение механизма мотивации и демотивации по итогам внесения данных на портал ССТУ.РФ; разработку и настройку модуля «Личный прием граждан в общественных приемных Губернатора области»; подготовку, согласование и подписание инструкции по работе с модулем; обучение ответственных за работу с обращениями работе с новым модулем; опытную эксплуатацию и внедрение модуля.

По итогам реализации Проекта планируется получение следующих конкретных результатов: использование механизма организации и контроля работы на портале ССТУ.РФ, обеспечивающего своевременность и 100-процентную полноту внесения данных; внедрение системы мониторинга своевременности и полноты внесения данных на портал ССТУ.РФ; внедрение механизма мотивации и демотивации по итогам внесения данных на портал ССТУ.РФ; внедрение к 1 декабря 2018 года в СЭД «Электронное правительство области» модуля «Личный прием граждан в общественных приемных Губернатора области».

В целях дальнейшего совершенствования организации работы с обращениями граждан в органах исполнительной власти региона необходимо сформулировать ряд практических рекомендаций в адрес Администрации Губернатора Белгородской области:

- подготовить и принять нормативно-правовые акты, необходимые для реализации Проекта «Повышение эффективности взаимодействия органов государственной власти области и местного самоуправления при работе с обращениями граждан»;
- организовать и провести правовые образовательные мероприятия по работе на ССТУ.РФ и изучению регламента взаимодействия;
- внедрить систему мониторинга своевременности и полноты внесения данных на портал ССТУ.РФ;
- внедрить механизм мотивации и демотивации по итогам внесения данных на портал ССТУ.РФ;
- обеспечить внедрение в деятельность органов исполнительной власти и органов местного самоуправления модуля «Личный прием граждан в общественных приемных Губернатора области».



**СПИСОК ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ:**

1. Всеобщая декларация прав человека [Текст] : принята Ген. Ассамблеей ООН 10 декабря 1948 года // Российская газета. – 1995. – 5 апреля.
2. Российская Федерация. Конституция (1993). Конституция Российской Федерации : офиц. текст [Текст]. – М. : Норма, 2017. – 160 с.
3. Об Уполномоченном по правам человека в Российской Федерации: федер. констит. закон от 26 февраля 1997 года № 1-ФКЗ (ред. от 31.01.2016) // Собр. законодательства Рос. Федерации. – 2016. – № 5. – Ст. 552.
4. О присоединении Российской Федерации к Уставу Совета Европы [Текст] : федер. закон от 23 февраля 1996 г. № 19-ФЗ // Российская газета. – 1996. – 24 февраля.
5. О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации [Текст] : федер. закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ (ред. от 27.11.2017) // Собр. законодательства Рос. Федерации. – 2017. – № 49. – Ст. 7327.
6. О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций [Текст] : Указ Президента России от 17 апреля 2017 года № 171 // Собр. законодательства Рос. Федерации. – 2017. – № 17. – Ст. 2545.
7. Об утверждении стратегии социально-экономического развития Белгородской области на период до 2025 года [Электронный ресурс] : Постановление Правительства Белгородской области от 25 января 2010 года № 27-пп (ред. от 25.04.2016) // Вестник нормативных правовых актов Белгородской области. – Режим доступа: <http://www.zakon.belregion.ru>.
8. Об уполномоченном по правам человека в Белгородской области [Электронный ресурс] : Закон Белгородской области от 10 марта 2009 года

№ 262 // Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/469024633>.

9. Об утверждении Методических рекомендаций по работе с обращениями граждан в органах исполнительной власти, государственных органах Белгородской области [Электронный ресурс] : Распоряжение Губернатора Белгородской области от 12 августа 2015 года № 444-р // Вестник нормативных правовых актов Белгородской области. – Режим доступа: <http://www.zakon.belregion.ru>.

10. Методические рекомендации по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в приемных Президента Российской Федерации, в государственных органах и органах местного самоуправления [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.yarregion.ru>.

11. Абельдинов, А.К. Работа государственных органов и общественных организаций с обращениями граждан [Текст] / А.К. Абельдинов. – М. : Дело, 2012. – 217 с.

12. Алешин, А.Е. Организация работы с обращениями граждан в органах государственной власти: вопросы теории и практики [Текст] / А.Е. Алешин, Ю.Н. Трифонов // Ученые записки Тамбовского отделения РoСМУ. – 2017. – № 8. – С. 46-51.

13. Алистратов, Ю.Н. Право граждан на обращения в государственные органы местного самоуправления в условиях становления правового государства в России [Текст] : дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.14 / Ю.Н. Алистратов. – М., 1995. – 152 с.

14. Баглай, М.В. Конституционное право Российской Федерации [Текст] / М.В. Баглай. – М. : Норма, Инфра-М, 2013. – 185 с.

15. Беляев, А.В. Гражданин и государство: актуальные вопросы правового и организационно-методологического обеспечения работы с обращениями граждан в государственных органах (часть 2) [Текст] /

А.В. Беляев // Представительная власть – 21 век: законодательство, комментарии, проблемы. – 2013. – № 5. - С. 19-21.

16. Беляев, А.В. Гражданин и государство: актуальные вопросы правового и организационно-методологического обеспечения работы с обращениями граждан в государственных органах (часть 2) [Текст] / А.В. Беляев // Представительная власть – 21 век: законодательство, комментарии, проблемы. – 2013. – № 6. - С. 28-30.

17. Беляев, А.В. Гражданин и государство: актуальные вопросы правового и организационно-методологического обеспечения работы с обращениями граждан в государственных органах (часть 3) [Текст] / А.В. Беляев // Представительная власть – 21 век: законодательство, комментарии, проблемы. – 2014. – № 1. – С. 19-22.

18. Бронникова, Т.А. Внесудебная защита законных прав и интересов граждан и организаций [Текст] / Т.А. Бронникова // Материалы научно-практической конференции «Работа с обращениями граждан и организаций: право и практика» (22 сентября 2011 года) / Под ред. П. В. Толпегина. – М.: ЛЕНАНД, 2011. – 100 с.

19. Гритчина, Н.И. Юридическая ответственность органов государственной власти, органов местного самоуправления и должностных лиц за нарушение положений Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» [Текст] / Н.И. Гритчина // Закон и право. – 2012. – № 4. – С. 19-24.

20. Дворак А.А. Реализация конституционного права граждан на обращение в Российской Федерации [Текст] : дис канд. юрид. наук: 12.00.02 / А.А. Дворак. – М., 2003. – 144 с.

21. Зверев, А.В. Об административной ответственности за нарушение законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан [Текст] / А.В. Зверев, О.В. Скорая // Административное право и процесс. – 2017. – № 4. – С. 34-37.

22. Информационно-статистический анализ обращений граждан, организаций и общественных объединений, поступивших в 2016 году в отдел писем и приема граждан контрольного управления Администрации Губернатора области [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://docviewer.yandex.ru/view/27096639>.

23. Информационно-статистический анализ обращений граждан, организаций и общественных объединений, поступивших в 2017 году в отдел писем и приема граждан контрольного управления Администрации Губернатора области [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://docviewer.yandex.ru/view/27096639>.

24. Кабашов, С.Ю. Организация работы с обращениями граждан в истории России [Текст] / С.Ю. Кабашов. – СПб. : ФЛИНТА, 2016. – 447 с.

25. Катцина, И.Н. Рассмотрение обращений граждан органами государственной власти [Текст] / И.Н. Катцина // Актуальные проблемы российского права и законодательства: сборник материалов VII Всероссийской научно-практической конференции. – Красноярск: НОУ ВПО СИБУП, 2014. – С. 63-66.

26. Кубанова, Е.С. Деятельность местных органов власти по организации работы с обращениями граждан: актуальность и основные проблемы [Текст] / Е.С. Кубанова, О.А. Уржа // Аллея науки. – 2017. – Т. 1. – № 14. – С. 186-190.

27. Ларионов, А.А. Проблемы обращения граждан в государственные и муниципальные органы. Вопрос о повторном обращении граждан [Текст] / А.А. Ларионов // Актуальные проблемы российского права и законодательства: сборник материалов VII Всероссийской научно-практической конференции. – Красноярск: НОУ СИБУП, 2014. – С. 84-86.

28. Лобода, А.Е. Понятие и значение административно-правовых гарантий прав и свобод граждан при рассмотрении и разрешении обращений гражданина в государственные и муниципальные органы и к их

должностным лицам [Текст] / А.Е. Лобода // Вестник Московского университета МВД России. – 2014. – № 1. – С. 120-126.

29. Лошкарёв, А.В. Государственные юридические гарантии гражданам на административное и судебное рассмотрение обращений в органы власти [Текст] / А.В. Лошкарёв // Актуальные проблемы правообразования. Научно-теоретический журнал. – 2017. – № 3 (18). – С. 65-67.

30. Любимов, А.П. Роль помощника депутата в работе с обращениями граждан [Текст] / А.П. Любимов // Представительная власть – XXI век: законодательство, комментарии, проблемы. – 2014. – № 3. – С. 18-22.

31. Малаханов, А.К. Внедрение современных проектов для улучшения работы с обращениями граждан [Текст] / А.К. Малаханов // Молодой ученый. – 2017. – № 4 (148). – С. 380-383.

32. Миронов, М.А. Обращения граждан как элемент системы защиты прав человека и основных свобод: право и практика [Текст] / М.А. Миронов. – М. : Дело, 2015. – 97 с.

33. Михайловский, М.Г. Некоторые теоретические и практические аспекты информационно-аналитической работы с обращениями граждан [Текст] / М.Г. Михайловский // Аналитический вестник. – 2010. – № 12. – С. 8-22.

34. Надыгина, Е.В. Инновационные подходы к преподаванию дисциплины «Обращения граждан в Российской Федерации» [Текст] / Е.В. Надыгина. – Н. Новгород : Нижегородский гос. унив-т им. Н.И. Лобачевского, 2016. – 178 с.

35. Никитин, А.В. Нужен честный, открытый диалог органов управления с жителями области [Текст] / А.В. Никитин // Комсомольская правда – Тамбов. – 2015. – 3-10 сентября. – С. 8.

36. Панова, О.А. Совершенствование деятельности органов исполнительной власти по работе с обращениями граждан [Текст] /

О.А. Панова // Новая наука: Стратегии и векторы развития. – 2017. – Т. 2. – № 4. – С. 193-199.

37. Подъячев, К.В. Обращения граждан во власть: функциональные особенности [Текст] / К.В. Подъячев // Социологические исследования. – 2017. – № 5. – С. 137 – 140.

38. Послание Президента Российской Федерации В. В. Путина Федеральному Собранию Российской Федерации [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://путин.ru-an.info>.

39. Родина, Д.Р. Организация работы с обращениями граждан: перспективное развитие [Текст] / Д.Р. Родина // Теория и практика современной науки. – 2017. – № 5 (23). – С. 677-680.

40. Рудакова, Н.А. Конституционное право граждан на обращения в государственные органы и органы местного самоуправления [Текст] : дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.02 / Н.А. Рудакова. – М., 2002. – 176 с.

41. Румянцев, А.В. Особенности внесудебной защиты конституционного права граждан на обращение Российской Федерации [Текст] : дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.02 / А.В. Румянцев. – М.: ННОУ «Московский гуманитарный университет», 2007. – 158 с.

42. Румянцева, В.Г. Институт обращений граждан в органы государственной и местной власти: понятие, сущность, содержание [Текст] / В.Г. Румянцева // История государства и права. – 2017. – № 14. – С. 24-28.

43. Савоськин, А.В. Специализированные официальные сайты в сети интернет для подачи обращений граждан [Текст] / А.В. Савоськин // Административное и муниципальное право. – 2017. – № 2. – С. 84-94.

44. Сергеева, Д.А. Юридические гарантии института обращений граждан в Российской Федерации [Текст] / Д.А. Сергеева // Наука и образование: хозяйство и экономика; предпринимательство; право и управление. – 2017. – № 8 (87). – С. 76-80.

45. Смушкин, А.Б. Комментарий к Федеральному закону от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан

Российской Федерации» (постатейный) [Электронный ресурс] / А.Б. Смушкин. – Режим доступа: <https://www.lawmix.ru/commlaw/1155>.

46. Солонин, Ю.Н. Работа с обращениями граждан как инструмент гражданского общества [Текст] / Ю.Н. Солонин // Аналитический вестник. – 2015. – № 12. – С. 3-8.

47. Тюшляева, С.И. Обращения граждан – важное охраны и осуществления прав человека и гражданина : материалы научно-практической конференции «Работа с обращениями граждан и организаций: право и практика» (22 сентября 2011 года) [Текст] / С.И. Тюшляева. – М. : ЛЕНАНД, 2011. – С. 472.

48. Хаманева, Н.Ю. Конституционное право граждан на подачу обращений: проблемы законодательного регулирования [Текст] / Н.Ю. Хаманева // Государство и право. – 2016. – № 11. – С. 23.

49. Хрумалова, Ю.В. Право граждан на обращение в органы государственной власти, как форма обратной связи между населением и государственным аппаратом [Текст] / Ю.В. Хрумалова // Гражданское общество в эпоху глобальной информатизации: доклады и материалы III Международной молодежной научной конференции. – М.: Изд-во Моск. гуманит. ун-та, 2011. – С. 284-287.

50. Чередниченко, В.В. Некоторые актуальные вопросы работы с обращениями граждан и организаций [Текст] / В.В. Чередниченко // Ученые записки. – 2018. – № 1 (25). – С. 91-95.

51. Чиркин, В.Е. Конституционное право России [Текст] / В.Е. Чиркин. – М. : Норма, Инфра-М, 2015. – 248 с.

52. Широбоков, С.А. Административно-правовое обеспечение механизма реализации права на обращение: административная ответственность органов, должностных лиц, граждан за нарушение законодательства об обращениях [Текст] / С.А. Широбоков // «Черные дыры» в Российском Законодательстве. Юридический журнал. – 2014. – № 4. – С. 377-379.

## **ПРИЛОЖЕНИЯ**



Приложение 1

Распределение вопросов, содержащихся в обращениях за 2016 – 2017 годы, по тематическим разделам

№ п/п	Наименование района, городского округа	2016 год							2017 год						
		Количество обращений	Количество вопросов в обращениях	Доля вопросов (%) от общего количества с разбивкой по тематическим разделам					Количество обращений	Количество вопросов в обращениях	Доля вопросов (%) от общего количества с разбивкой по тематическим разделам				
				Государство, общество, политика	Социальная сфера	Экономика	Оборона, безопасность, законность	Жилищно-коммунальная сфера			Государство, общество, политика	Социальная сфера	Экономика	Оборона, безопасность, законность	Жилищно-коммунальная сфера
1	Городской округ «Город Белгород»	3 420	3 609	14,3	28,3	22,3	3,1	32,0	2 960	3 142	<b>17,0</b>	<b>29,0</b>	<b>26,0</b>	<b>4,7</b>	23,3
2	Алексеевский район	256	257	13,1	39,8	25,2	0,0	21,9	184	207	<b>19,8</b>	32,2	24,0	<b>3,0</b>	21,0
3	Белгородский район	1 358	1 371	12,2	25,3	33,7	2,5	26,3	1 205	1 334	<b>19,5</b>	23,0	33,0	2,5	22,0
4	Борисовский район	99	99	26,8	35,1	18,6	2,1	17,4	140	156	20,0	35,0	<b>24,5</b>	1,9	<b>18,6</b>
5	Валуйский район	294	297	8,6	40,4	21,0	3,1	26,9	309	336	<b>17,0</b>	34,0	<b>23,2</b>	<b>3,8</b>	22
6	Вейделевский район	86	87	15,3	48,2	21,2	1,2	14,1	73	77	10,0	47,3	<b>25,9</b>	<b>1,3</b>	<b>15,5</b>
7	Волоконовский район	167	173	9,5	33,7	19,5	3,6	33,7	95	106	<b>11,0</b>	32,9	<b>30,9</b>	0,9	24,3
8	Грайворонский район	141	148	13,8	34,5	22,1	2,0	27,6	160	174	<b>20,5</b>	24,0	<b>32,5</b>	<b>2,3</b>	20,7
9	Губкинский городской округ	513	516	19,8	25,2	25,0	1,4	28,6	398	437	18,0	<b>38,0</b>	<b>27,0</b>	<b>4,0</b>	13,0

Продолжение приложения 1

№ п/п	Наименование района, городского округа	2016 год							2017 год						
		Количество обращений	Количество вопросов в обращениях	Доля вопросов (%) от общего количества с разбивкой по тематическим разделам					Количество обращений	Количество вопросов в обращениях	Доля вопросов (%) от общего количества с разбивкой по тематическим разделам				
				Государство, общество, политика	Социальная сфера	Экономика	Оборона, безопасность, законность	Жилищно-коммунальная сфера			Государство, общество, политика	Социальная сфера	Экономика	Оборона, безопасность, законность	Жилищно-коммунальная сфера
10	Ивнянский район	101	101	9,1	25,3	23,2	0,0	42,4	102	109	8,0	<b>30,0</b>	<b>33,7</b>	<b>2,7</b>	25,6
11	Корочанский район	244	250	15,6	30,7	22,1	4,1	27,5	249	267	<b>18,2</b>	30,6	<b>26,9</b>	2,6	21,7
12	Красненский район	63	68	19,7	45,5	21,2	1,5	12,1	52	58	<b>28,2</b>	44,4	10,3	<b>3,4</b>	<b>13,7</b>
13	Красногвардейский район	143	143	16,4	35,0	24,3	5,0	19,3	139	147	<b>19,0</b>	33,2	<b>26,0</b>	<b>6,8</b>	15,0
14	Краснояржужский район	50	56	16,4	30,9	23,6	1,8	27,3	47	47	10,7	<b>38,0</b>	15,0	<b>6,5</b>	<b>29,8</b>
15	Новооскольский район	144	145	14,8	35,2	21,8	2,1	26,1	149	160	<b>27,7</b>	34	19,3	<b>6,0</b>	13,0

№ п/п	Наименование района, городского округа	2016 год							2017 год						
		Количество обращений	Количество вопросов в обращениях	Доля вопросов (%) от общего количества с разбивкой по тематическим разделам					Количество обращений	Количество вопросов в обращениях	Доля вопросов (%) от общего количества с разбивкой по тематическим разделам				
				Государство, общество, политика	Социальная сфера	Экономика	Оборона, безопасность, законность	Жилищно-коммунальная сфера			Государство, общество, политика	Социальная сфера	Экономика	Оборона, безопасность, законность	Жилищно-коммунальная сфера
16	Прохоровский район	203	220	9,8	33,0	40,5	0,9	15,8	233	247	<b>13,6</b>	<b>35,2</b>	31,4	<b>2,0</b>	<b>17,8</b>
17	Ракитянский район	153	159	23,9	25,8	25,2	0,6	24,5	156	175	16,0	<b>30,5</b>	<b>33,5</b>	<b>1,0</b>	19,0
18	Ровеньский район	61	61	6,7	35,0	26,7	6,6	25,0	72	80	<b>20,7</b>	31,3	<b>34,2</b>	0,0	13,8
19	Старооскольский городской округ	1 459	1 472	12,7	30,8	27,3	2,3	26,9	1 442	1 562	<b>15,4</b>	<b>33,0</b>	<b>28,6</b>	2,0	21,0
20	Чернянский район	152	158	21,4	39,6	16,9	0,7	21,4	158	185	13,7	36,4	<b>20,7</b>	<b>2,7</b>	<b>26,5</b>
21	Шебекинский район	469	490	18,4	29,2	21,1	5,0	26,3	438	494	<b>19,8</b>	23,5	<b>30,0</b>	4,7	22,0
22	Яковлевский район	386	398	10,0	26,5	34,9	3,9	24,7	407	434	<b>17,7</b>	19,6	31,3	<b>7,6</b>	23,8
	<b>ИТОГО:</b>	<b>9 963</b>	<b>10 279</b>						<b>9 739</b>	<b>10 514</b>					

## Распределение по тематическим разделам вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших в 2016 -2017 годах

Условные обозначения	(количество вопросов) [доля тематического раздела в общем количестве вопросов]					Всего вопросов, содержащихся в обращениях
	1.Государство, общество, политика	2. Социальная сфера	3. Экономика	4. Оборона, безопасность, законность	5. Жилищно-коммунальная сфера	
Тематический раздел						
Период						
2016 год	(1 469)	(3 047)	(2 621)	(303)	(2 839)	10 279
	[14,36]	[29,6]	[25,5]	[2,94]	[27,6]	
2017 год	(1 871)	(3 163)	( 2 900)	(344)	(2 188)	10 514
	[18,3 %]	[30,0 %]	[27,6 %]	[3,3 %]	[20,8 %]	

## Приложение 3

Распределение вопросов, содержащихся в поступивших в 2016 -2017 годах обращениях, по группам внутри тематических разделов  
Тематический раздел «1. Государство, общество, политика»

Наименование групп тематического раздела	Количество вопросов в обращениях по тематическому разделу, всего	в том числе по группам:				
		I. Конституционный строй	II. Основы государственного управления	III. Международные отношения. Международное право	IV. Гражданское право	V. Инд. правовые акты по кадровым вопросам, вопросам награждения, помилования, гражданства, присвоения почетных и иных званий
Годы						
2016	1 469 (100%)	776 (52,8 %)	619 (42 %)	15 ( 1,2 %)	40 (2,7 %)	19 (1,3 %)
2017	1 871 (100%)	706 (37,7 %)	1 065 (57,0 %)	9 (0,5 %)	65 (3,4 %)	26 (1,4%)

## Тематический раздел «2. Социальная сфера»

Наименование групп тематического раздела	Количество вопросов в обращениях по тематическому разделу, всего	в том числе по группам:				
		I. Семья	II. Труд и занятость населения	III. Социальное обеспечение и социальное страхование	IV. Образование, наука, культура	V. Здравоохранение. Физическая культура спорт. Туризм
Годы						
2016	3 047	169 (5,5 %)	355 (11,6 %)	1 087 (35,7 %)	515 (17,0 %)	921 (30,2 %)
2017	3 163	157 (5,0%)	411 (13,0 %)	1 264 (40,0 %)	426 (13,4 %)	905 (28,6 %)

## Тематический раздел «3. Экономика»

Наименование групп тематического раздела	Количество вопросов в обращениях по тематическому разделу, всего	в том числе по группам:				
		I. Финансы	II. Хозяйственная деятельность	III. Внешнеэкономическая деятельность. Таможенное дело	IV. Природные ресурсы и охрана окружающей среды	V. Информация и информатизация
Годы						
2016	2 621	97 (4,0 %)	2 183 (83,0 %)	5 (0,2 %)	310 (11,8 %)	26 (1,0 %)
2017	2 900	132 (4,5 %)	2 439 (84,0 %)	2 (0,1 %)	310 (10,8 %)	17 (0,6 %)

## Тематический раздел «4. Оборона, безопасность, законность»

Наименование групп тематического раздела	Количество вопросов в обращениях по тематическому разделу, всего	в том числе по группам:				
		I. Оборона	II. Безопасность и охрана правопорядка	III. Уголовное право. Исполнение наказаний	IV. Правосудие	V. Органы юстиции. Адвокатура. Прокуратура. Нотариат
Годы						
2016	303	67 (22,0 %)	139 (46,0 %)	1 (0,3 %)	34 (11,0 %)	62 (20,7 %)
2017	344	44 (12,8 %)	192 (55,8 %)	3 (0,9 %)	36 (10,5 %)	69 (20,1 %)

## Тематический раздел «5. Жилищно-коммунальная сфера»

Наименование групп тематического раздела	Количество вопросов в обращениях по тематическому разделу, всего	в том числе по группам:				
		I. Жилищное законодательство и его применение	II. Жилищный фонд	III. Нежилой фонд	IV. Обеспечение права на жилище	V. Содержание и обеспечение коммунальными услугами жилого фонда
Годы						
2016	2 839	52 (1,8 %)	56 (1,9 %)	10 (0,4 %)	987 (35,0 %)	1 734 (61,0 %)
2017	2 188	22 (1,0 %)	62 (2,8 %)	1 (0,04 %)	961 (44,0 %)	1 142 (52,2 %)

## Паспорт проекта

**«Повышение эффективности взаимодействия органов государственной власти области и местного самоуправления при работе с обращениями граждан»**

<b>Цель проекта</b>	увеличение к 1 декабря 2018 года с 85% до 100% своевременности и уровня полноты внесения органами исполнительной власти области и органами местного самоуправления в раздел «Результаты рассмотрения обращений» на портале ССТУ.РФ данных о рассмотрении обращений
<b>Задачи проекта</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– подготовить и принять нормативно-правовые акты, необходимые для реализации Проекта;</li> <li>– организовать и провести правовые образовательные мероприятия по работе на ССТУ.РФ и изучению регламента взаимодействия;</li> <li>– обеспечить проведение мониторинга своевременности и полноты внесения данных на портал ССТУ.РФ;</li> <li>– подготовить и согласовать внедрение механизма мотивации и демотивации по итогам внесения данных на портал ССТУ.РФ;</li> <li>– обеспечить внедрение в деятельность органов исполнительной власти и органов местного самоуправления модуля «Личный прием граждан в общественных приемных Губернатора области».</li> </ul>
<b>Способ достижения цели (мероприятия проекта)</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Формирование нормативной базы.</li> <li>2. Организация и проведение семинаров по работе на ССТУ.РФ и изучению регламента взаимодействия.</li> <li>3. Мониторинг своевременности и полноты внесения данных на портал ССТУ.РФ.</li> <li>4. Разработка и внедрение механизма мотивации и демотивации по итогам внесения данных на портал ССТУ.РФ.</li> <li>5. Разработка и настройка модуля «Личный прием граждан в общественных приемных Губернатора области».</li> <li>6. Подготовка, согласование и подписание инструкции по работе с модулем.</li> <li>7. Обучение ответственных за работу с обращениями работе с новым модулем.</li> </ol>

	<p>8. Опытная эксплуатация и внедрение модуля.</p> <p>9. Подведение итогов, оформление отчета о реализации Проекта.</p>
<b>Результаты проекта</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– использование механизма организации и контроля работы на портале ССТУ.РФ, обеспечивающего своевременность и 100-процентную полноту внесения данных;</li> <li>– внедрение системы мониторинга своевременности и полноты внесения данных на портал ССТУ.РФ;</li> <li>– внедрение механизма мотивации и демотивации по итогам внесения данных на портал ССТУ.РФ;</li> <li>– внедрение к 1 декабря 2018 года в СЭД «Электронное правительство области» модуля «Личный прием граждан в общественных приемных Губернатора области».</li> </ul>
<b>Общий объем финансирования проекта</b>	168000 руб.



