

**СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОЦЕДУР РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В
АДМИНИСТРАЦИИ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ «ГОРОД АРХАНГЕЛЬСК»****Тестова Ольга Павловна**

магистрант высшей школы экономики, управления и права, РФ, г. Архангельск

Обращения граждан в государственные органы власти и органы местного самоуправления с предложениями, заявлениями или жалобами - важное средство осуществления охраны прав личности, укрепления связей государственного аппарата с населением, существенный источник информации.

Оно необходимо для решения назревших вопросов и перспективных задач государственного, хозяйственного и социального значения. Так же обращения граждан способствуют усилению контроля народа за деятельностью государственных и общественных органов, борьбе с волокитой, бюрократизмом и другими недостатками в их работе. Право на обращение в государственные органы закреплено Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» [1].

В наше время мы сталкиваемся с проблемой отчуждения власти от населения, это одна из актуальных проблем современного мира. Она характерна для всех уровней власти, в частности и для местного. Сбои в работе с поступлением обращений, недоверие к органам власти можно, все это требует качественных изменений в системе обращения. Поэтому важной задачей является создание более сильного механизма взаимодействия между органами местной власти и населением, что может быть решено, например, с помощью технологизации новых путей функционирования «обратной связи».

По мнению исследователей, «обратная связь» с населением считается успешной, если с помощью имеющихся способов взаимодействия чиновников с населением будут решены задачи, эффективности функционирования органов исполнительной власти и повышено доверие к ним [2 с.106].

Ежегодно граждане подают тысячи обращений в органы местного самоуправления, этот поток вопросов, жалоб и просьб об устранении допущенных нарушений совместно с несовершенствами законодательства позволяет чиновникам до последнего тянуть с ответами, отписываться туманными объяснениями, а в каких-то случаях игнорировать обращение. Кроме этого, анализ количества поступающих обращений граждан в органы местного самоуправления показывает тенденцию к увеличению их числа.

Традиционными типами классификации обращений граждан являются устная (в процессе личного приема) и письменная (регистрация обращения проходит в порядке, установленном законодательством РФ). Самый частый вид обращения, используемый гражданами в органы власти это жалоба. Такое обращения используется с целью восстановление своих законных интересов и прав.

Относительно с недавнего времени, существует, и развивается такой вид обращения как электронные госуслуги. Ресурс предоставляет доступ к услугам, статусам и степени готовности поставленных вопросов [3].

Такие ресурсы позволяют гражданам дать оценку качеству предоставленных услуг, в короткие сроки решать проблемы обратившихся граждан. На местном уровне для «обратной

связи» с населением созданы сайты и порталы, предоставляющие электронные муниципальные услуги. Например, в Администрацию города Архангельска такая подача обращения осуществляется при использовании официального информационного интернет - портала муниципального образования «Город Архангельск» в соответствии с нормативно - правовыми актами, непосредственно регулирующими исполнение муниципальной функции «Рассмотрение обращений граждан в Администрацию МО "Город Архангельск"» [4], на нем можно заполнить форму и отправить вопрос.

Департамент контроля, документационного обеспечения и работы с населением Администрации муниципального образования "Город Архангельск" осуществляет деятельность по приему обращений граждан и юридических лиц, осуществляет муниципальный контроль, занимается предоставлением муниципальных услуг, публикует ежегодные отчеты по работе с обращениями граждан.

В Администрацию муниципального образования «Город Архангельск» В 2017 году поступило около 14 тысяч обращений, в том числе около 11 тысяч поступило через отдел по работе с обращениями граждан.

По данным отчета о работе с обращениями граждан вопросов по некоторым темам, поднимаемых в обращениях в сравнении с 2016 годом, стало больше [5]. А именно увеличилось количество обращений по предоставлению жилья (это связано, прежде всего, с увеличением количества переселения граждан из ветхого и аварийного жилья); водоснабжению; неисправной канализации; вывозу мусора и ТБО; работе правоохранительных органов; аренде земли и муниципальных помещений; аренде земли и муниципальных помещений; действию, бездействию муниципальных служащих.

Приоритетными темами в обращениях граждан все еще остаются состояние жилищного фонда и качество предоставления коммунальных услуг. Обращения граждан по-прежнему востребованы, а так же одной из важнейших форм диалога с населением являются личные приёмы.

Необходимо проводить анализ тематики и характера обращений граждан, который будет служить показателем гражданской активности, и рассматриваться как один из важных каналов обратной связи населения с органом исполнительной власти.

В связи с этим, можно сказать, что для оптимизации системы работы с обращениями граждан следует принять следующие меры:

- руководители государственных и муниципальных органов власти в рамках своей деятельности должны проводить комплексный анализ причин увеличения случаев обращений граждан в режиме мониторинга;
- рекомендуется усилить контроль рассмотрения письменных и устных обращений граждан;
- расширять возможности организации выездных приемов граждан представителями всех уровней власти и вести видеосъемку этих процессов;
- регулярное освещение актуальных тем в СМИ по обращениям граждан и привлечению к ним внимания местных властей и общественности.
- внедрение видеосвязи и других нововведений, что позволит расширить возможности диалога граждан с органами власти.

Система обращений подвергается качественным изменениям в соответствии с изменениями функций государственного и муниципального управления.

На современном этапе для эффективности работы с обращениями граждан требуется четко прорабатывать механизмы системы обращений и контроля по их исполнению в местных органах власти, следовательно, результативность и стабильность работы органов будет обеспечена.

Список литературы:

1. Российская Федерация. Конституция (1993). Конституция Российской Федерации [Текст]: офиц. текст. – М.: Маркетинг, 2001. – 8 с.
2. Российская Федерация. Законы. О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации федер. закон: от 02.05.2006 N 59-ФЗ (действ. ред. 2018). - Электрон, дан. - Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_59999/ доступ СПС "Консультант плюс" (дата обращения: 26.06.2018). - Загл. с экрана.
3. Самохвалова Т.В. Обратная связь в модели общественного участия граждан [Электронный ресурс] / Самохвалова Татьяна Владимировна ; рец. Пясецкая Елена Николаевна // КиберЛенинка : науч. электрон. б-ка. – 2015. – Электрон. б-ка. – Режим доступа : <https://cyberleninka.ru/article/n/problemy-ispolzovaniya-informatsionno-kommunikatsionnyh-tehnologiy-v-sfere-sotsialnyh-uslug>, свободный (дата обращения : 02.06.2018). – Загл. с экрана.
4. Знаменский, Д.Ю. Информационно-аналитические системы и технологии в государственном и муниципальном управлении. – М. : Интермедиа, 2015 – 177с.