

Итак, при использовании человеческого капитала стоит уделить особое внимание психологическому аспекту и учитывать особенности страны, в которой ведется бизнес.

С. В. Бирюкова

Уральский федеральный университет, г. Екатеринбург

Работа с обращениями граждан в органах местного самоуправления

Одна из наиболее актуальных проблем современности, нуждающаяся во всестороннем изучении, — тенденция отчуждения власти от населения. Эта проблема характерна для всех уровней власти, в частности и для местного.

Работники органов муниципального управления подчеркивают необходимость взаимодействия с населением и учет инициатив местного сообщества. По данным социологического исследования служащие и депутаты местных органов власти, нерасположенные к взаимодействию с населением, относительно немногочисленны: всего 20 % муниципальных служащих считают, что «серьезное рассмотрение всех инициатив населения отвлекает органы местного самоуправления от решения оперативных проблем и снижает эффективность муниципального управления».

В то же время муниципальные служащие невысоко оценивают готовность местного сообщества реально участвовать в управлении муниципальным образованием, активность населения в принятии решений. Муниципальные служащие считают, что инициативы местного сообщества не всегда носят конструктивный характер (64 %), что население еще не готово к проявлению инициативы и активному участию в решении проблем муниципального образования (60–66 %). Не способствует обратной связи населения и органов местного самоуправления и сложившаяся ситуация с обращениями граждан. Ежегодно

в различные органы власти россияне подают порядка 10–15 миллионов обращений (в адрес Президента в прошлом году поступило без малого 340 тысяч). Такой поток вопросов к власти вкупе с несовершенным законодательством позволяет чиновникам до последнего тянуть с ответами, отписываться невнятными объяснениями или вообще игнорировать глас народа. Кроме того анализ количества обращений граждан в органы местного самоуправления показывает тенденцию к их увеличению.

Правовой аспект работы с обращениями граждан в органах местного самоуправления. В отличие от советских конституций на первое место в Конституции 1993 года выдвинуты гражданские (личные) права и свободы, за ними следуют политические, а уже потом — экономические, социальные и культурные. Особое внимание в данной главе Конституции уделено юридическим гарантиям провозглашенных прав и свобод. Статьями 33 и 46 Конституции Российской Федерации определено, что граждане Российской Федерации имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы и органы местного самоуправления.

Обращения граждан являются одним из источников информации о социально-экономическом положении различных групп населения или их месте проживания (район, город, село), об их настроениях и потребностях. Своевременное и качественное разрешение проблем, содержащихся в обращениях, в значительной мере способствует удовлетворению нужд и запросов граждан, снятию напряженности в обществе, повышению авторитета органов власти и управления, укреплению их связи с населением. Прежде чем перейти к непосредственной теме нужно обозначить соответствующее законодательство. Основным документом, определяющим правовую основу обращения граждан является Конституция РФ. Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» устанавливает единые принципы рассмотрения компетентными органами государственной власти и местного самоуправления и их должностными лицами обращений, предложений, заявлений и жалоб граждан.

Понятие и содержание права граждан на обращения в органы местного самоуправления.

Статья 4 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» дает понятие обращение гражданина (далее — обращение) как направленное в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу письменное предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления из чего вытекают и виды обращений, определенные в данном Законе:

- предложение — 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;
- заявление — 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;
- жалоба — просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

Статья 2 Закона закрепляет две формы обращения: личное и письменное.

Личное обращение заключается в непосредственном присутствии гражданина на приеме в государственно или муниципальном органе или у должностного лица.

Письменное обращение может заключаться в направлении адресату по почте, с нарочным, подаче в канцелярию, секретарю или непосредственно должностному лицу документально оформленных обращений.

Коллективное обращение — обращение двух и более граждан, а также обращение, принятое путем голосования или сбора подписей участников митинга или собрания.

Важной гарантией реализации прав граждан в рассматриваемом производстве является законодательное установление сроков и процедуры рассмотрения обращений.

Срок рассмотрения обращения гражданина определен в ч. 1 статьи 12–30 дней со дня регистрации обращения. Как определено в ст. 8, поступившее обращение должно быть зарегистрировано в течение трех дней. В большинстве органов государственной власти и местного самоуправления разработаны и действуют положения (регламенты), регулирующие различные вопросы, связанные с регистрацией и прохождением входящих документов.

В ч. 2 ст. 12 рассмотрены ситуации, допускающие увеличение сроков рассмотрения обращения на 30 дней. Во-первых, это ситуация, предусмотренная ч. 2 ст. 10, т. е. тот случай, когда рассматривающий обращение субъект направляет запрос в иной орган или иному должностному лицу с целью получения необходимой информации относительно вопросов, содержащихся в обращении. Как явствует из текста Закона, запрашиваемый субъект обязан дать ответ на запрос в течение 15 дней со дня его получения. Во-вторых, такое продление срока возможно, как определил законодатель, «в исключительных случаях». Закон не содержит перечня исключительных случаев, и это, вероятно, вряд ли возможно, но, продлевая срок на 30 дней и сообщая об этом, как требует Закон, автору обращения, субъект, рассматривающий обращение, должен привести веские аргументы в пользу продления срока.

Работа с обращениями граждан в администрации города Екатеринбурга.

Одной из важнейших функций Администрации города Екатеринбург является работа с такой формой прямого волеизъявления населения, как обращения граждан.

В Администрации работу с обращениями граждан организует отдел по работе с обращениями граждан.

Основными задачами отдела по работе с обращениями граждан являются:

- организация работы с письменными и устными обращениями граждан;

- повышение эффективности работы Администрации города Екатеринбурга с обращениями граждан;
- личный прием граждан;
- информационно-справочная работа, связанная с обращениями граждан;
- анализ обращений граждан, поступивших в Администрацию города Екатеринбурга, и подготовка соответствующих отчетов, докладов.

Порядок работы с обращениями граждан в городе Екатеринбург.

В постановлении от 28 мая 2008 г. № 1978 Главы Екатеринбурга указывается: «В целях оптимизации работы с обращениями граждан в Администрации города Екатеринбурга, руководствуясь Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», постановляю:

1. Утвердить Положение о работе с обращениями граждан в Администрации города Екатеринбурга.

2. Управлению по информационно-аналитическому обеспечению деятельности Главы Екатеринбурга опубликовать настоящее Постановление в газете «Вечерний Екатеринбург» в установленный срок».

Затем следует Положение о работе с обращениями граждан в администрации города, которое состоит из 7 глав и 23 статей.

Анализ деятельности администрации города Екатеринбург по работе с гражданами.

В Администрацию города Екатеринбурга в феврале поступило более 4500 обращений граждан. В том числе на имя главы Администрации города Екатеринбурга и его заместителей — 1584 обращения. Кроме того, специалистами Администрации города дано более 4000 устных консультаций.

Для исследования данной темы очень интересно по каким вопросам чаще всего люди обращаются, и из отчета следует что граждан волную вопросы в таком процентном выражении:

- благоустройство — 21 % (в марте — 12,8 %) (Преобладали вопросы санитарного состояния и благоустройства улично-дорожной сети; санитарного состояния различных территорий; ремонта дорог, внутриквартальных проездов);
- вопросы землепользования — 16,3 % (в марте — 15,4 %);

- вопросы коммунального хозяйства — 14,6 % (в марте — 21,2 %);
- вопросы жилья — 6,7 % (в марте — 7 %);
- вопросы транспорта — 8 % (в марте — 10,7 %);
- вопросы образования — 7,8 % (в марте — 8,6 %);
- вопросы строительства — 8,3 % (в марте — 7,7 %);
- вопросы здравоохранения — 5,4 % (в марте — 5,2 %).

Все данные свидетельствуют, о том, работа жители обращаются и получают решение в сроки установленные законодательством, а значит всё более и более доверяют администрации и участвуют в косвенном управлении городом. Ведь если бы не жители с их обращениями, то работа ЖКХ была не настолько результативно (к сожалению, не в каждый двор представители обслуживающих компаний наведываются с проверками состояния).

Таким образом, можно сделать вывод, что люди достаточно хорошо владеют навыками официального обращения в администрацию города Екатеринбург, причем используют все способы подачи обращений.

Следовательно, местное самоуправление (как институциональная, нормативная и другая система) обеспечивает решение вопросов местного значения. Нормативная база, организация власти, управленческая деятельность органов местного самоуправления, складывающаяся местная практика — все это служит надлежащему решению местных проблем. Именно населению, местному сообществу в целом принадлежит право самостоятельно решать вопросы, затрагивающие интересы сообщества в целом. Отдельные граждане решают свои вопросы индивидуально — через государственные органы, общественные объединения, через посредство местного самоуправления.

Право граждан на индивидуальные и коллективные обращения в органы государственной и органы местного самоуправления относится к конституционно гарантированным.

Обращения граждан в органы местного самоуправления — это предложения, заявления, жалобы, ходатайства граждан, изложенные в устной или письменной форме. Порядок рассмотрения обращений устанавливается федеральным законодательством, может быть установлен законодательством субъекта Российской Федерации, должен быть регламентирован уставом муниципального образования.

Федеральным законом «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» определено, что должностные лица местного самоуправления обязаны дать письменный ответ по существу обращений граждан в органы местного самоуправления в течении одного месяца.

Порядок и сроки рассмотрения обращений граждан в органы местного самоуправления устанавливаются законами субъектов Российской Федерации и принимаемыми в соответствии с ними представительными органами муниципальных образований муниципальными нормативными правовыми актами. Традиционно в указанных муниципальных нормативных правовых актах наряду с месячным сроком рассмотрения обращения должны быть установлены правила работы с обращениями.

Изучив теоретические основы деятельности местных органов самоуправления по работе с гражданами можно выявить, как в любой системе, множество достоинств и, к сожалению, недостатков. Развитие новых технологий позволяют написать обращение, не выходя из своего дома. Но парадокс системы заключается в том, что срок рассмотрения обращений через интернет ровно такой же, как и письменного, хотя внедрение интернет-приемных происходило с целью уменьшить срок рассмотрения обращения.

Работа с обращениями граждан — процесс, который должен контролироваться как администрацией, так и гражданином который направил свой запрос, зная свои права и порядок рассмотрения обращений граждане всегда получают квалифицированную консультацию, помощь и решение.

Литература

1. Конституция Российской Федерации. М. : Эксмо, К 65 2010. 32 с. (Законы и кодексы).
2. Федеральный закон от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
3. Правительство Российской Федерации Постановление от 28 июля 2005 года № 452 «О Типовом регламенте внутренней организации федеральных органов исполнительной власти (с изменениями на 24 сентября 2010 года)».

4. Закон Российской Федерации от 27 апреля 1993 г. № 4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан» (по состоянию на март 2009 г. в ред. ФЗ № 4-ФЗ от 09.02.2009).
5. Постановление Правительства РФ от 28 июля 2005 г. № 452 «О Типовом регламенте внутренней организации федеральных органов исполнительной власти» (с изменениями от 15 октября 2007 г., 21 февраля, 28 марта, 7 ноября 2008 г., 17 марта, 30 апреля, 15 июня 2009 г.).
6. *Бондарчук Р. Ч., Прокопьев Е. В.* Комментарий ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ (постатейный).
7. *Смушкин А. Б.* Комментарий к Федеральному закону от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
8. *Минашкин А. В.* Концепция развития административно-процессуального законодательства // Концепции развития российского законодательства : сб. / под ред. Т. Я. Хабриевой, Ю. А. Тихомирова, Ю. П. Орловского. М. : Юрист, 2007. № 7.
9. *Смушкин А. Б.* Комментарий к Федеральному закону от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
10. *Бондарчук Р. Ч., Прокопьев Е. В.* Комментарий ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ (постатейный).
11. Информационный портал Екатеринбурга <http://www.ekburg.ru/administration/administration-gorod/3/23/>