

**УДК 351/354**

*Д.А. Коробицына,*

студентка,

Уральский федеральный университет,

Екатеринбург, Россия

## **ПРОБЛЕМЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ УПРАВЛЕНИЯ ПО РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН ПРАВИТЕЛЬСТВА СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

**Аннотация.** В статье дается определение и характеристика обращений граждан, отмечаются их виды. В рамках данной статьи, рассматриваются функции Управления по работе с обращениями граждан Правительства Свердловской области, а так же выделяются автоматизированные системы обработки обращений граждан. Особое внимание уделено раскрытию стадий работы с обращениями граждан Управления по работе с обращениями граждан Правительства Свердловской области, представлены основные характеристики поступающих обращений. Кроме того, приводятся статистические данные количества и тематики обращений граждан, поступающих в Управление. В ходе анализа результатов экспертного опроса государственных служащих Управления выявляются основные проблемы при работе с обращениями граждан в Правительстве Свердловской области. Итогом работы являются краткие рекомендации для решения выявленных проблем.

**Ключевые слова:** обращения граждан, заявление, жалоба, предложение, Управление по работе с обращениями граждан Правительства Свердловской области, стадии работы с обращениями граждан.

*D. A. Korobitsyna,*

student,

Ural Federal University,

Yekaterinburg, Russia

## **PROBLEMS OF ACTIVITY OF DEPARTMENT ON WORK WITH CITIZENS OF THE SVERDLOVSK REGION GOVERNMENT**

**Abstract.** In article definition and the characteristic of addresses of citizens is given, their types are noted. Within this article, functions of Management on work with addresses of citizens of the Government of Sverdlovsk region are considered, and the automated systems of processing of addresses of citizens are also allocated. The special attention is paid to disclosure of stages of work with addresses of citizens of Management on work with addresses of citizens of the Government of Sverdlovsk region, the main characteristics of the arriving addresses are submitted. Besides, statistical these number and subjects of addresses of the citizens coming to Management are given. During the analysis of results of expert poll of public servants of Management the main problems come to light during the work with addresses of citizens in the Government of Sverdlovsk region. A result of work is recommendations for the solution of the revealed problems.

**Keywords:** citizens ' statement, the complaint, proposal, Management on work with references of citizens of the Sverdlovsk region Government, the stage of the work with citizens.

Согласно Конституции Российской Федерации статье 33, граждане Российской Федерации имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы и органы местного самоуправления [2].

Под обращением гражданина понимаются, направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления[8]. Обращения

граждан могут быть поданы в органы государственной власти в следующих видах: предложение, заявление и жалоба.

Рассмотрим работу с обращениями граждан в Правительстве Свердловской области, которое является исполнительным и распорядительным органом государственной власти Свердловской области. Оно относится к числу высших органов государственной власти Свердловской области, осуществляет исполнительную власть и правомочно решать вопросы государственного управления, отнесенные к его компетенции Уставом Свердловской области, областными законами и указами губернатора Свердловской области.[4]

Управление по работе с обращениями граждан Правительства Свердловской области является самостоятельным структурным подразделением Аппарата Правительства Свердловской области. Оно осуществляет такие функции, как прием, регистрация и предварительное рассмотрение обращений граждан; организация личного приема граждан; направление обращения гражданина по компетенции в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу; подготовка предложений; осуществление контрольных функций; составление соответствующих статистических и аналитических отчетов; осуществление взаимодействия со структурными подразделениями органов государственной и муниципальной власти; разработка и реализация мероприятий, направленных на совершенствование работы с обращениями граждан.

Управление в своей деятельности использует систему электронного документооборота (СЭД) и автоматизированную систему «Обращения граждан». АС «Обращения граждан» предназначена для автоматизации обработки обращений граждан в Правительстве Свердловской области.

В деятельности Управления по работе с обращениями граждан можно выделить следующие стадии:

*1. Стадия подачи, приема, регистрации обращения и направления обращения на рассмотрение.* Обращение может быть письменным либо личным. Записаться на личный прием граждан в Правительстве Свердловской области возможно в отделе по работе с устными обращениями Управления, по телефону колл-центра Правительства либо средствами «Электронной приемной». Письменно обратиться к Губернатору Свердловской области и в Правительство Свердловской области возможно следующими способами: направить обращение в письменной форме средствами почтовой связи; доставить обращение в письменной форме нарочным либо лично; направить обращение в форме электронного документа средствами «Электронной приемной».

Письменное обращение регистрируется в Управлении в течение трех дней с момента поступления. Далее изучается текст обращения и создается регистрационная карточка. Зарегистрированные обращения предаются для дальнейшего анализа. При первичном анализе обращение принимается к рассмотрению или остается без рассмотрения или направляется в подчиненные подразделения по подведомственности, территориальности, по компетенции, либо приобщается аналогичное обращение к материалам проверки по первому обращению, так же может быть направлена информация в органы прокуратуры или иные правоохранительные органы [3].

*2. Стадия рассмотрения обращения.* На данной стадии Управлением или должностным лицом может быть принято одно из следующие решений:

- Принимать решение о проведении проверок;
- Привлекать к исследованию данных, содержащихся в обращениях тех или иных специалистов;
- Запрашивать 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.

- Если представленных гражданином документов недостаточно могут предложить заявителю представить дополнительные сведения[3].

Письменное обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации[8]. Письменные обращения, поступившие Губернатору Свердловской области, Председателю Правительства, содержащих информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции рассматриваются в течение 20 дней со дня их регистрации[6].

*3. Стадия принятия и исполнения решения.* Полномочное должностное лицо или специалист Управления на обращение дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением особых перечисленных в законе случаев, например, если в нем не указаны фамилия и контактные данные заявителя, текст не читаем, либо в нем содержатся оскорбления и угрозы и др.

Если дело рассматривается на личном приеме, то дается устный ответ. Однако, в случае если во время личного приема граждан решение поставленных вопросов невозможно, принимается письменное обращение, которое после регистрации направляется на рассмотрение в соответствующие структурные подразделения органа[7].

Ответ на обращения граждан должен соответствовать определенным требованиям: текст ответа составляется в официальном стиле и не содержит служебные аббревиатуры; текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать ответ на все поставленные в обращении вопросы с ссылкой на нормы законодательства РФ.

*4. Стадия контроля и проверки исполнения принятых решений, анализа и обобщения обращений граждан.* Если обращение гражданина полностью или частично удовлетворено, то оно может быть поставлено на контроль. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан, требующие рассмотрения. Контроль за рассмотрением поступившего обращения гражданина начинается с момента его регистрации и заканчивается при регистрации и отправлении окончательного ответа его автору. Помимо этого, обращения граждан могут быть поставлены на особый контроль.

*5. Стадия обжалования решения, принятого по обращению (факультативная).* В случае если в Управление поступает обращение от гражданина, который не удовлетворен ответом или результатом предыдущего обращения, то гражданину, направившему обращение, направляется ответ с разъяснением порядка обжалования данного решения.

Рассмотрим результаты работы Управления с обращениями граждан. За 2015 год всего в Управление поступило 25 023 обращений граждан к Губернатору Свердловской области и в адрес Правительства Свердловской области. Если в 2012-2014 годах количество обращений было примерно одинаковым, то в 2015 году наблюдался рост на 20% по сравнению с 2014 годом.

Тематическая структура обращений граждан в целом остается стабильной и отражает наиболее острые проблемы в социально-экономической сфере (см. рис.1): это ЖКХ и обеспечение жильем.

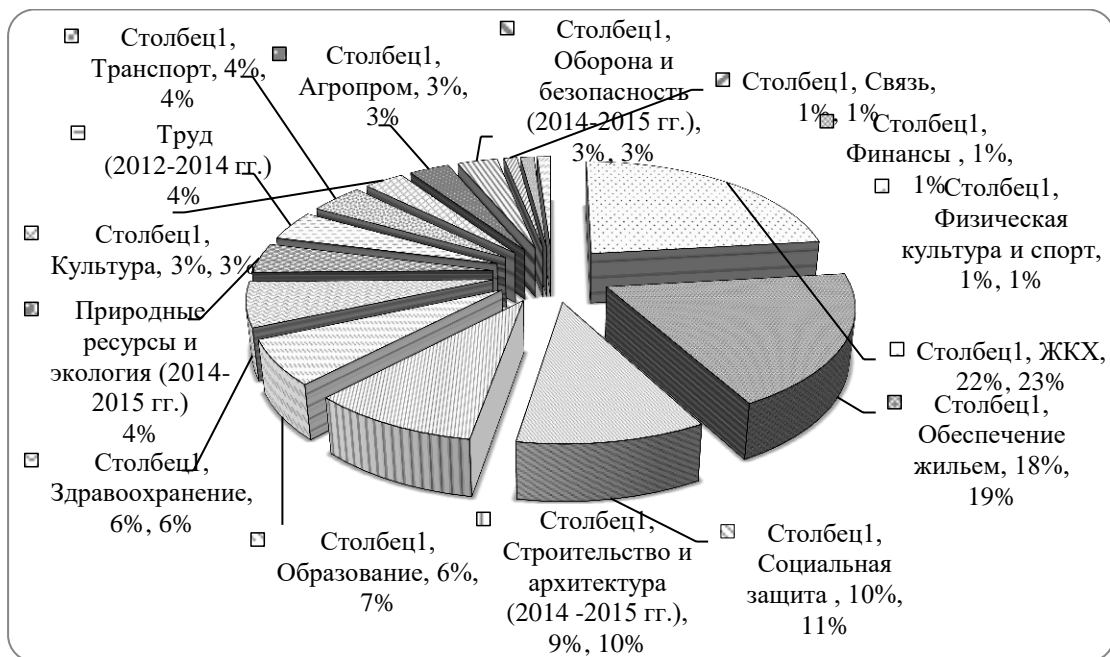


Рис. 1. Тематика обращений граждан в 2012 - 2015 гг.

Несмотря на усиленное внимание к работе с обращениями граждан, в данной сфере присутствуют и проблемы. Для их выявления был проведен экспертный опрос специалистов Управления по работе с обращениями граждан Правительства Свердловской области методом анкетирования.

В ходе анализа результатов экспертного опроса были выявлены следующие проблемы по работе с обращениями граждан:

1. Несовершенство законодательства о порядке рассмотрения и работы с обращениями граждан на региональном уровне.

2. Низкая правовая грамотность населения в области компетенции органов, разделении ветвей власти, судебных решений и т.д. Вследствие граждане достаточно часто направляют обращения по вопросам, не входящим в компетенцию государственного органа. Это увеличивает объем работы и сроки рассмотрения обращений.

3. Несоблюдение сроков рассмотрения обращений граждан ответственными исполнителями в органах государственной власти. Как следствие, граждане не получив ответ в срок, направляют дублирующие обращения.

4. Большой объем запросов из федеральных органов государственной власти в Правительство Свердловской области.

5. Усложненный многоэтапный процесс предварительного рассмотрения обращения гражданина. Так, согласование затягивает процесс отправки на рассмотрение обращения гражданина в исполнительные органы государственной власти и органы местного самоуправления.

6. Достаточно часто возникают трудности в четком определении характера обращения гражданина.

7. Отсутствует четкая регламентация проведения личных приемов граждан.

Механизм рассмотрения обращений граждан, имеющих широкое общественное значение, позволяет решать важнейшую политическую задачу привлечения граждан к участию управлением государства. Поэтому необходимо эффективно осуществлять работу с обращениями граждан. Первую очередь, обратить внимание на пробелы в законодательстве на региональном уровне, так как ряд проблем напрямую зависят от этого. Большое значение

имеет повышение эффективности и прозрачности взаимодействия Управления и населения. Также существует необходимость организации на постоянной основе планомерного личного приема граждан руководителями Правительства Свердловской области и создание внутренних документов об организации их проведения. Не менее важным представляется развитие практики проведения выездных приемов и реальная проверка аргументированных фактов, содержащихся в обращениях.

### **Библиографический список**

1. Закон Свердловской области от 4 ноября 1995 года № 31-ОЗ «О Правительстве Свердловской области» (с изменениями на 15 июня 2015 года) (редакция, действующая с 1 июля 2015 года) [электронный ресурс]. Режим доступа: <http://docs.cntd.ru>.
2. Конституция Российской Федерации от 12 декабря 1993 г. [электронный ресурс]. Режим доступа: [www.consultant.ru](http://www.consultant.ru).
3. Надыгина Е.В. Инновационные подходы к преподаванию дисциплины «Обращения граждан в Российской Федерации»/Учебное пособие. Н.Новгород, 2012 [электронный ресурс]. Режим доступа: [www.unn.ru/](http://www.unn.ru/)
4. Официальный сайт Правительства Свердловской области [электронный ресурс]. Режим доступа: [www.midural.ru](http://www.midural.ru).
5. Положение об Управлении по работе с обращениями граждан Правительства Свердловской области, утвержденное постановлением Правительства Свердловской области от 15.06.2015 № 492-ПП «Об утверждении положений о структурных подразделениях Аппарата Правительства Свердловской области» [электронный ресурс]. Режим доступа: [www.midural.ru](http://www.midural.ru).
6. Постановлением Правительства Свердловской области от 30 июня 2015 года N 555-ПП «О Регламенте Правительства Свердловской области» [электронный ресурс]. Режим доступа: <http://docs.cntd.ru>.
7. Постановление Правительства РФ от 28 июля 2005 года N 452 «О Типовом регламенте внутренней организации федеральных органов исполнительной власти» (с изм. на 27 августа 2015 года) [электронный ресурс]. Режим доступа: <http://docs.cntd.ru>.
8. Федеральный закон от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» [электронный ресурс]. Режим доступа: [www.consultant.ru](http://www.consultant.ru).

**УДК 37.014.6:005.745-057.875**

*О.Р. Партов,*

студент,

Уральский федеральный университет,

Екатеринбург, Россия

### **ПОДГОТОВКА И ПРОВЕДЕНИЕ ВСФ ПО КАЧЕСТВЕННОМУ ОБРАЗОВАНИЮ «УРАЛЬСКИЙ ФОРМАТ» 2016**

**Аннотация.** В статье обосновывается необходимость создания в УрФО общей системы и методологии оценки качества образования общественными организациями. Автор работы представляет план подготовки и проведения Всероссийского студенческого форума по качественному образованию «Уральский Формат» 2016 нацеленного на консолидацию усилий общественных движений, управленческий кадров ВУЗов и студенчества по повышению качества