

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
**«БЕЛГОРОДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ
ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**
(Н И У « Б е л Г У »)

**ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ
КАФЕДРА СОЦИАЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ**

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

Выпускная квалификационная работа
обучающейся по направлению подготовки
38.03.04 Государственное и муниципальное управление
заочной формы обучения, группы 05001255
Гулковской Юлии Анатольевны

Научный руководитель
кандидат социологических наук,
доцент Бубликов В.В.

БЕЛГОРОД 2017
СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
РАЗДЕЛ I. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ И ПРАВОВЫЕ ОСНОВЫ СИСТЕМЫ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В ОРГАНАХ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ	9
РАЗДЕЛ II. ПРАКТИКА ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ СИСТЕМЫ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В ОРГАНАХ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ (НА ПРИМЕРЕ АДМИНИСТРАЦИИ ГУБЕРНАТОРА БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ)	27
РАЗДЕЛ III. НАПРАВЛЕНИЯ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ СИСТЕМЫ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В ОРГАНАХ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ (НА ПРИМЕРЕ АДМИНИСТРАЦИИ ГУБЕРНАТОРА БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ)	46
ЗАКЛЮЕНИЕ	60
СПИСОК ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ	63
ПРИЛОЖЕНИЯ	70

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы выпускной квалификационной работы.

Граждане имеют право взаимодействовать с государством по самым разным вопросам, в частности, посредством обращений в органы государственной власти. Обращения граждан в органы государственной власти является одной из распространенной формы участия гражданского общества в жизни государства, так как являются «обратной связью» государства с его гражданами. Государство должно быть заинтересовано в повышении эффективности работы с обращениями граждан, потому что от этого зависит доверие населения к представителям власти.

Право граждан на обращения закреплено в Конституции РФ, где указывается, что «граждане Российской Федерации имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы и органы местного самоуправления»¹. Права человека и гражданина признаны высшей конституционной ценностью. Однако в настоящее время остается проблема недоверия к власти и эффективности взаимодействия государства с населением. Одним из необходимых условий развития демократического общества в Российской Федерации является всестороннее развитие гражданской законодательной инициативы населения. Именно такой институт является одним из важнейших видов непосредственного выражения обществом своей власти, как референдумы и выборы. Обращения граждан – один из источников информации о социально-экономическом положении различных групп населения или их месте проживания, об их настроениях и потребностях.

Обращение гражданина в органы государственной власти сегодня является одним из способов выражения общественного мнения. Оценка,

¹Конституция Российской Федерации от 25 декабря 1993 года, с изменениями от 21 июля 2014 года // Российская газета. – 2009. – № 7 (4831). – 21 января.

которую дает гражданин работе органов власти, является объективным показателем эффективности деятельности органов государственной власти всех уровней.

Отечественный и зарубежный опыт государственного строительства убедительно свидетельствует о том, что восстановление доверия между обществом и властью, формирование эффективного механизма обратной связи между ними является важнейшими условиями успешного решения задач экономического и социального развития страны, повышения уровня и качества жизни населения. Особую и все более возрастающую значимость в связи с этим имеет институт обращений граждан, прежде всего, в органы государственной власти и органы местного самоуправления.

Исходя из вышесказанного, актуальность выпускной квалификационной работы обусловлена необходимостью построения государством качественной работы с обращениями граждан, в соответствии с законодательством и интересами общества. В связи с быстрым развитием общества в различных направлениях деятельности граждане все чаще обращаются в государственные учреждения.

Таким образом, актуальность данной работы вызвана тем, что за последнее время граждане активнее стремятся принимать участие в управлении общественными процессами, в том числе посредством обращений в органы власти различного уровня. Для власти политически целесообразно находиться с населением в постоянном диалоге, так как закрытость чиновников неизбежно приводит к социальному недовольству. Государственные органы должны добиваться доверия со стороны граждан путем принятия объективных решений и тесного взаимодействия с населением.

Степень изученности выбранной темы. Проблема работы органов регионального управления по взаимодействию с населением характеризуется накопленным обширным теоретико-методологическим и эмпирическим материалом, содержащим анализ работы органов муниципального

образования с гражданами. К исследователям данной проблемы можно отнести: П. А. Белякова, С. В. Калинину, К. Кожевникова, Е. Н. Чурилину¹ и других. Данные авторы рассматривают право граждан на обращения, как составную часть механизма народовластия.

В рамках концепции понимания обращений граждан в органы власти как формы контроля общества за деятельностью органов государственной власти в субъектах Российской Федерации, обращения рассматриваются такими правоведами, как С. С. Купреев, К. О. Магомедов, В. В. Галанюк² и другими.

Вопросы усовершенствования механизма работы с обращениями граждан, с особым вниманием к потенциалу развития института обращений граждан в органы власти в контексте демократизации и модернизации современного общества, рассмотрены в трудах и публикациях В. Н. Хорькова, А. А. Лихтина, Е. И. Зверевой³ и др.

Обращения граждан к органам государственной власти, как способ политического взаимодействия и гражданского участия в публикациях рассматривают такие авторы, как К. В. Подъячев, А. Е. Сергеев, Я. Э. Меженин⁴. Обращения граждан рассматриваются, как социальный институт

¹ Чурилина Е. Н. Особенности системы работы с обращениями граждан на муниципальном уровне // Гуманитарные научные исследования. 2015. № 10; Беляков П. А. Защита прав граждан на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления // Законность. 2014. № 4; Калинина С. В. Право граждан РФ на обращения в органы государственной власти и органы местного самоуправления // Вестник экономической безопасности. 2009. № 6; Кожевников К. Работа с обращениями граждан как эффективная форма «обратной связи» с населением // Законность. 2015. № 11.

² Галанюк В. В. Обращения граждан – источник важной информации // Вестник Аксорт. – 2010. № 12; Купреев С. С. Общественный контроль как средство противодействия коррупции в органах власти и управления // Административное и муниципальное право. 2015. № 9; Магомедов К.О. Об эффективности противодействия коррупции в государственных органах власти// Вопросы государственного и муниципального управления. 2014. № 3.

³ Лихтин А. А., Зверева Е. И. Совершенствование организации работы с обращениями граждан в органах государственной власти Санкт-Петербурга // Управленческое консультирование. 2016. № 4; Хорьков В. Н. Проблемы законодательного регулирования права граждан на обращения // Современное право. 2008. № 5.

⁴ Меженин Я. Э. Обращения граждан к органам государственной власти как легальный способ политического взаимодействия // Социология в современном мире : наука,

и фактор совершенствования конституционно-правового взаимодействия государственных органов и населения.

В ряде публикаций рассматриваются проблемы нормативно-правового регулирования обращений граждан, групп граждан и организаций. Среди авторов: А. В. Савоськин, К. В. Подъячев¹.

Проблемам организации работы с обращениями граждан, порядку рассмотрения обращений граждан посвящены публикации Л. А. Жеребцовой, Д. Л. Матвеева, Е. В. Бобыльских².

Вопросы ответственности за нарушение законодательства об обращениях граждан рассматривают Г. А. Хохрина, Е. В. Бородина, И. А. Козаренко, М. В. Кудрина, В. А. Шепелев³ и другие.

Как видно, освещенность феномена гражданских обращений в органы власти в литературе представлена сравнительно широко, однако работы, посвященные детальному анализу обращений граждан, механизмов его функционирования, немногочисленны.

Проблема заключается в противоречии между необходимостью совершенствования системы работы с обращениями граждан в

образование, творчество. 2012. № 4; Подъячев К. В. Обращения граждан в органы государственной власти и местного самоуправления как форма гражданского участия: автореф. дис. ...канд. полит.наук. М., 2007. URL : <http://cheloveknauka.com> (дата обращения: 12.02.2017); Сергеев Е. А. Специализация обращений граждан как фактор совершенствования конституционно-правового взаимодействия государственных органов // Бизнес в законе. 2010. № 1.

¹ Подъячев К. В. Правовое регулирование работы с обращениями граждан в контексте трансформации политического режима в России (сравнительный анализ) // Власть. 2010. № 1; Савоськин, А. В. Проблемы нормативного регулирования обращений граждан, групп граждан и организаций // Вестн. Урал. ин-та экономики, управления и права. 2014. № 4.

² Бобыльских Е. В. Право граждан на индивидуальные и коллективные обращения. // Теория и практика общественного развития. 2006. № 1; Жеребцова Л. А. Организация работы с обращениями граждан в органы государственной власти и их отбор на государственное хранение : автореф. дис. ... канд. ист. наук : 05.22.02. М., 2008. 27 с. URL: <http://cheloveknauka.com> (дата обращения: 07.02.2017); Матвеев Д. Л. О порядке рассмотрения индивидуальных и коллективных обращений граждан // Юридическая мысль. 2006. № 3.

³ Шепелев В. А., Кудрина М. В., Бородина Е. В. Реализация прав граждан на обращение // Вестник Уральского юридического института МВД России. 2015. № 2. С. 25-28; Хохрина Г. А. Ответственность за нарушение Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» // Юрист-Правоведъ. 2008. № 4.

государственном управлении и недостаточной разработанностью практических рекомендаций по совершенствованию этой системы в региональных органах власти.

Объектом выпускной квалификационной работы является система работы с обращениями граждан в региональных органах власти.

Предметом исследования является деятельность органов государственного управления по работе с обращениями граждан Белгородской области.

Цель выпускной квалификационной работы – разработка рекомендаций по совершенствованию организации системы работы с обращениями граждан в региональных органах государственной власти Белгородской области.

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

- рассмотреть теоретические и правовые основы системы работы с обращениями граждан в органах государственной власти;
- проанализировать систему работы с обращениями граждан в региональных органах государственной власти Белгородской области;
- разработать направления по совершенствованию системы работы с обращениями граждан в органах государственной власти Белгородского региона.

Теоретико - методологические основы и методика исследования.

В основу исследования положены принципы системного подхода, позволяющие раскрыть целостность объекта и обеспечивающих его механизмов, выявить многообразие типов внутренних связей в системе государственного управления. Системный подход изложен авторами в исследованиях, такими как Е.А. Лихачева, Е.Н. Чурилина, Ю.С. Лоншаков и др. которые подробно рассматривают работу с обращениями граждан в государственном управлении.

Методологическую базу исследования составляют общенаучные

методы (логического анализа, синтеза). В выпускной квалификационной работе использовались также количественный и качественный методы, представлены в виде анализа данных статистики по работе с обращениями граждан в органах государственной власти в Белгородской области.

Эмпирическая база исследования определялась объектом, предметом, целями и задачами данного исследования. Использован широкий круг официальных, опубликованных документов и источников. В процессе работы использовались федеральные, региональные и муниципальные нормативно-правовые акты¹, касающиеся вопросов, связанных с системой работы с обращениями граждан в государственном управлении Российской Федерации. Видами такой документации являлись: законы, распоряжения по основной деятельности, положения об организации, сводки и статистических данных Российской Федерации, в том числе Белгородской области.

Практическая значимость исследования. Практическая значимость исследования выпускной квалификационной работы заключается в возможности использовать предложенные рекомендации в совершенствовании системы работы с обращениями граждан в интернет – приемной Губернатора и Правительства Белгородской области.

¹ Конституция Российской Федерации от 25 декабря 1993 года, с изменениями от 21 июля 2014 года. // Российская газета. – 2009. – № 7 (4831). – 21 января; О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации : федер. закон от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ // Российская газета. – 2006. – № 95. – 5 мая, Об утверждении Методических рекомендаций по работе с обращениями граждан в органах исполнительной власти, государственных органах Белгородской области : Распоряжение Губернатора Белгород. обл. от 12 августа 2015 г. № 444-р // Губернатор и Правительство Белгородской области: офиц. сайт. URL: <http://belregion.ru/> (дата обращения: 05.02.2017), Об утверждении положения, структуры и штатных расписаний администрации губернатора Белгородской области : Распоряжение Губернатора Белгородской области от 24 мая 2012 г. № 329-р // Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации. URL: <http://belregion.ru/> (дата обращения: 03.03.2017), Об утверждении Инструкции по делопроизводству в органах исполнительной власти и государственных органах Белгородской области : Распоряжение Губернатора Белгородской области от 27 декабря 2006 г. № 1135-р (с изменениями и дополнениями) // Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации. URL: <http://belregion.ru/> (дата обращения: 03.03.2017).

Структура выпускной квалификационной работы. Работа состоит из введения, трёх разделов, заключения, списка источников и литературы, приложения.

РАЗДЕЛ I. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ И ПРАВОВЫЕ ОСНОВЫ СИСТЕМЫ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В ОРГАНАХ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ

Российская Федерация является правовым, демократическим государством, в котором провозглашены такие принципы, как обеспечение и защита основных прав человека и гражданина. Одним из таких прав является право на обращение граждан. Его реализация имеет большое значение, поскольку на основании обращений граждан в органы государственной власти и органы местного самоуправления можно проанализировать, как реализуются в государстве иные права и законные интересы граждан.

Право на обращение в органы государственной власти и органы местного самоуправления, закрепленное в Конституции РФ¹, является одним из важных средств реализации политических и иных прав и свобод человека и гражданина, участия граждан в управлении делами государства, воздействия на него.

В соответствии с ФЗ № 59 РФ, обращения гражданина – это направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу письменные предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления².

Как отмечают И. А. Третьяков, В. Н. Мотькин, обращения граждан – одно из наиболее важных средств осуществления и охраны прав личности, укрепления связей государственного аппарата с населением³.

¹ Конституция Российской Федерации от 25 декабря 1993 года, с изменениями от 21 июля 2014 года // Российская газета. – 2009. – № 7 (4831). – 21 января.

² О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации : федер. закон от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ // Российская газета. – 2006. – № 95. – 5 мая.

³ Третьяков И. А., Мотькин В. Н. Работа с обращениями граждан как социальный институт // Вестник Мордовского университета. 2011. № 3. С. 39-45.

По мнению П. А. Белякова, будучи одной из форм участия граждан в управлении делами государства, обращения способствуют усилению контроля населения за деятельностью органов государственной власти и местного самоуправления¹.

Обращения граждан являются важным источником информации, полезной при решении вопросов государственного, хозяйственного и социально-культурного развития. Как отмечает Е. В. Бородина и другие авторы, «право на обращение выступает как один из действенных способов устранения возможных нарушений законности, одно из средств предотвращения правонарушений»².

А. В. Хадеев обращает внимание на то, что «работа с обращениями граждан помогает органам лучше понять, какие проблемы и как их решить». По мнению автора, «обращения граждан являются формой их участия в делах местных органов власти, помогают контролировать ее деятельность»³.

А. В. Новиков дает следующее определение: «Право на обращение можно определить, как возможность человека реализовать, исходя из личной заинтересованности, свои субъективные потребности и нужды в самых различных сферах его бытия. Государство обязано быть кровно заинтересованным в обеспечении достойного существования и свободного развития каждого человека»⁴.

Значение этого права, по мнению И. А. Третьякова, В. Н. Мотькина, состоит в «возможности для граждан продолжать воздействие на сформированные ими государственные органы и органы местного самоуправления. Тем самым обеспечивается обратная связь власти и

¹ Беляков П. А. Защита прав граждан на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления // Законность. 2014. № 4.

² Шепелев В. А., Кудрина М. В., Бородина Е. В. Реализация прав граждан на обращение // Вестник Уральского юридического института МВД России. 2015. № 2. С. 25-28.

³ Хадеев А. В. Взаимодействие органов местного самоуправления с гражданами через институт обращений // Города и местные сообщества. 2015. № 1. С. 343-354.

⁴ Новиков А. В.. Обращения граждан : (административно-процедурные правовые аспекты) : дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.14. Воронеж, 2006. URL: <http://cheloveknauka.com> (дата обращения: 03.02.2017).

граждан, возможность для власти оперативно реагировать на экономические, социальные, политические потребности общественных объединений, коллективов и отдельных граждан»¹.

С. В. Калинина, рассматривая право граждан на обращение в органы государственной власти, отмечает, что «оно связано с другими правами, которые гарантирует Основной Закон государства, например, с политическими правами и свободами, закреплёнными в Конституции РФ. В эту группу входит право на свободу мысли и слова. Свобода слова может быть выражена в различных формах, в том числе, и в письменной»².

Продолжая данную мысль, К. В. Подъячев пишет: «Принципиальное значение для обеспечения права граждан на обращения приобретает конституционная гарантия, закреплённая в Конституции РФ, согласно которой никто не может быть принуждён к выражению своих мнений и убеждений или отказу от них. Данная норма, конкретизированная в практическом законодательстве, служит основой для дальнейшего развития эффективных форм защиты прав граждан на обращения в органы государственной власти и местного самоуправления»³.

Право на обращение также связано и с правом граждан на объединение. Основной целью этого права является удовлетворение социально-экономических и культурных потребностей граждан. Оно обеспечивается участием граждан в политической жизни общества. Речь в данном случае идёт не о решениях руководящих органов этих объединений, а о коллективных обращениях граждан – членов данного объединения»⁴.

¹ Третьяков И. А., Мотыкин В. Н. Работа с обращениями граждан как социальный институт // Вестник Мордовского университета. 2011. № 3. С. 39-45.

² Калинина С. В. Право граждан РФ на обращения в органы государственной власти и органы местного самоуправления // Вестник экономической безопасности. 2009. № 6. С. 99-102.

³ Подъячев К. В. Обращения граждан в органы государственной власти и местного самоуправления как форма гражданского участия: автореф. дис. ...канд. полит.наук. М., 2007. URL: <http://cheloveknauka.com> (дата обращения: 07.02.2017).

⁴ Нудельман В. Я. Обращение граждан в органы публичной власти как институт гражданского общества : понятие, сущность, содержание // Юридическая мысль. 2008. № 3. С. 48-54.

По мнению К. Кожевникова, в общем ряду основных прав и свобод гражданина право на обращение имеет специфические особенности:

- объективно принадлежит индивиду, выделяя его как гражданина;
- универсальное право на обращение может быть соотнесено с любой категорией других прав и свобод;
- универсальное право на обращение является юридическим инструментом реализации прав и свобод¹.

Государство гарантирует обязательное реагирование на обращение гражданина. Для этого создаются специальные органы с широким кругом полномочий, которые либо сами удовлетворяют интерес индивида, либо имеют возможность воздействовать на другие организации в пользу разрешения, так или иначе, вопроса, инициировавшего обращение.

С точки зрения К. Кожевникова, конституционное право на обращение можно рассматривать и как заранее заложенное условие реализации права на обращение со стороны государства, выраженное в создании системы, состоящей из органов и правовых средств, направленных на обеспечение интереса гражданина².

ФЗ № 59-ФЗ³ устанавливает единые принципы рассмотрения компетентными органами государственной власти и местного самоуправления и их должностными лицами обращений, предложений, заявлений и жалоб граждан. Статья ФЗ № 59-ФЗ даёт определения видов обращений:

1. 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

¹ Кожевников К. Работа с обращениями граждан как эффективная форма «обратной связи» с населением // Законность. 2015. № 11.

² Там же.

³ О порядке рассмотрения обращений граждан РФ : федер. закон от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ // Российская газета. – 2006. – № 95. – 5 мая.

государства и общества.

2. 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.

3. Жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

Закон закрепляет две формы обращения: личное (устное) и письменное.

Согласно ФЗ № 59-ФЗ, право на устное обращение может быть реализовано гражданином в ходе личного приема руководителями и уполномоченными на то лицами государственных органов власти¹.

Как подчеркивает А. В. Хадеев, инструменты взаимодействия государства и общества совершенствуются. В настоящее время все федеральные и региональные органы власти имеют свои официальные представительства в сети Интернет и стремятся использовать различные информационно-коммуникационные технологии².

В частности, форму электронного документа – сообщения по электронной почте или специальную форму на своем сайте, что позволяет гражданам направлять жалобы, заявления, предложения в государственные органы и органы местного самоуправления в любое удобное для них время.

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

В связи с этим, А.В. Савоськин отмечает: «И Конституция России, и

¹О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации : федер. закон 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ // Российская газета. – 2006. – № 95. – 5 мая.

²Хадеев А. В. Взаимодействие органов местного самоуправления с гражданами через институт обращений // Города и местные сообщества. 2015. № 1. С. 343-354.

Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ» упоминают коллективное обращение, но не содержат его определения и не регламентируют специфики, связанной с его направлением и рассмотрением, которая присутствует на практике...» Проанализировав определение, можно сказать, что коллективное обращение является либо обращение, сформулированное группой граждан, либо сформулированное в ходе публичного мероприятия, при этом не принципиальна внешняя форма обращения, важен сам факт выражения коллективного волеизъявления. Некоторые субъекты Федерации предусматривают дополнительные гарантии подачи и рассмотрения коллективных обращений, отсутствующие в федеральном законодательстве»¹.

Подобные высказывания, свидетельствуют о том, что институт обращений граждан в России пока только формируется; в законодательстве имеются пробелы. В любом случае, вне зависимости от наличия статуса юридического лица, а также от количества учредителей, все объединения граждан и все юридические лица обладают правом на обращение.

Е. Н. Чурилина утверждает: институт обращения граждан в России имеет две группы субъектов².

Первая группа – лица, которые обладают правом на подачу обращения:

- гражданин РФ – лицо, обладающее гражданством РФ;
- иностранный гражданин – физическое лицо, не являющееся гражданином РФ и имеющее доказательство наличия гражданства (подданства) иностранного государства;
- лицо без гражданства – физическое лицо, не являющееся гражданином РФ и не имеющее доказательств наличия гражданства (подданства) иностранного государства;

¹ Савоськин А. В. Проблемы нормативного регулирования обращений граждан, групп граждан и организаций // Вестник Урал. ин-та экономики, управления и права. 2014. № 4. С. 42-48.

² Чурилина Е. Н. Особенности системы работы с обращениями граждан на муниципальном уровне // Гуманитарные научные исследования. 2015. № 10. С. 118-120.

– коллектив или объединение граждан – два или более лица, имеющие заинтересованность в разрешении вопросов, затронутых в едином обращении.

Вторая группа – субъекты, полномочные рассматривать обращения граждан:

- государственные органы;
- органы местного самоуправления;
- должностные лица.

ФЗ № 59-ФЗ регулирует процессуальные нормы взаимодействия этих двух групп субъектов. Гарантией реализации прав граждан в этом производстве является законодательное установление сроков и процедуры рассмотрения обращений¹.

С точки зрения В. Н. Хорькова, важной гарантией реализации прав граждан в рассматриваемом производстве является законодательное установление сроков и процедуры рассмотрения обращений².

Срок рассмотрения обращения гражданина определен ФЗ № 59-ФЗ – это 30 дней со дня регистрации обращения. Как определено в законе, поступившее обращение должно быть зарегистрировано в течение трех дней. В ФЗ № 59-ФЗ рассмотрены ситуации, допускающие увеличение сроков рассмотрения обращения на 30 дней. Во-первых, это ситуация, когда рассматривающий обращение субъект направляет запрос в иной орган или иному должностному лицу с целью получения необходимой информации относительно вопросов, содержащихся в обращении. Как следует 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,

¹ О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации : федер. закон от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ // Российская газета. – 2006. – № 95. – 5 мая.

² Хорьков В. Н. Проблемы законодательного регулирования права граждан на обращения // Современное право. 2008. № 5. С. 31-33.

продлевая срок на 30 дней и сообщая об этом, как требует Закон, автору обращения, субъект, рассматривающий обращение, должен привести веские аргументы в пользу продления срока¹.

В 2014 году в Закон № 59-ФЗ было внесено дополнение о том, что письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства РФ в сфере миграции, рассматривается в течение 20 дней со дня регистрации².

Государственные органы 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.

Отдельные вопросы обращения граждан в органы государственной власти регламентируются иными нормативными правовыми актами, в их числе: Федеральные конституционные законы – «Об Уполномоченном по правам человека в РФ»³, «О Конституционном Суде РФ»⁴, Гражданский процессуальный кодекс⁵, Кодекс РФ об административных правонарушениях⁶ и др.

Необходимо упомянуть и другие нормативно-правовые акты, регулирующие рассматриваемые вопросы, в частности: ФЗ № 152-ФЗ «О персональных данных»⁷; ФЗ № 149-ФЗ «Об информации, информационных

¹ О порядке рассмотрения обращений граждан РФ : федер. закон от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ // Российская газета. – 2006. – № 95. – 5 мая.

² Там же

³ Об Уполномоченном по правам человека в РФ : федер. конституц. закон от 26 февраля 1997 г. № 1-ФКЗ, с изменениями от 31.01.2016г. // Российская газета. – 2016. – № 21. – 3 февраля.

⁴ О Конституционном Суде РФ : федер. конституц. закон от 21 июля 1994 г. № 1-ФКЗ, с изменениями от 28.12.2016 г. // Российская газета. – 2017. – № 1. – 9 января.

⁵ Гражданский процессуальный кодекс РФ от 14 ноября 2002 г. № 138-ФЗ // Российская газета. – 2016. – № 140. – 29 июня.

⁶ Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях от 30 декабря 2001 г. № 195-ФЗ // Российская газета. – 2017. – № 139. – 31 мая.

⁷ О персональных данных: федер. закон от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ // Российская газета. – 2006. – № 165. – 29 июля.

технологиях и о защите информации»¹; ФЗ № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»²; ФЗ № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации»³; Постановление Правительства РФ № 477 «Об утверждении Правил делопроизводства в федеральных органах исполнительной власти»⁴.

Задача формирования и развития действенных механизмов оперативного реагирования на обращения граждан РФ, общественных объединений и предпринимательского сообщества входит в приоритеты Концепции открытости федеральных органов исполнительной власти⁵. В этом же документе публичное информирование о работе с обращениями граждан и организаций признано одним из основных инструментов открытости.

Комплексное описание системы информирования о работе с обращениями граждан и организаций дано в Методических рекомендациях по реализации принципов открытости в федеральных органах исполнительной власти⁶.

В ФЗ № 59-ФЗ предусматривает для субъектов РФ возможность детализации своих положений региональными законами и иными

¹Об информации, информационных технологиях и о защите информации : федер. закон от 1 января 2001 г. № 149-ФЗ // Российская газета. – 2006. – № 165. – 29 июля.

²Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления : федер. закон от 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ // Российская газета. – 2009. – № 25. – 13 февраля.

³Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг в РФ: федер. закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ // Российская газета. – 2016. – № 51. – 11 марта.

⁴Об утверждении Правил делопроизводства в федеральных органах исполнительной власти : Постановление Правительства РФ от 15 июня 2009 г. № 477. // Российская газета. – 2016. – № 156. – 4 мая.

⁵ Об утверждении «Концепции открытости федеральных органов исполнительной власти»: Распоряжение Правительства РФ № 93-р от 30 января 2014 г. // Российская газета. 2014. № 19. 3 февраля.

⁶ Методические рекомендации по реализации принципов открытости в федеральных органах исполнительной власти : (утв. протоколом заочного голосования Правительств. комис. по координации деятельности открытого правительства от 26 декабря 2013 г. № АМ-ПЗ6-89 пр). URL : <http://data.gov.ru/> (дата обращения: 15.02.2017).

нормативными актами. Изменение норм закона на региональном уровне допускается только в сторону увеличения прав и дополнения гарантий граждан и ни в коем случае не в сторону их ущемления¹.

Устанавливая пределы действия законов, регулирующих обращения граждан, законодательство субъектов РФ, как правило, не распространяет их положения на следующие обращения:

- обращения, связанные с изобретениями, открытиями, рационализаторскими;
- предложениями, порядок рассмотрения которых регламентируется федеральным законодательством;
- обращения, рассматриваемые в порядке уголовного, гражданского, арбитражного судопроизводства, производства по делам об административных правонарушениях;
- обращения, отнесенные законодательством РФ к компетенции Конституционного Суда РФ, а законодательством субъектов РФ – к компетенции конституционного (уставного) суда того или иного субъекта Федерации;
- обращения, направляемые Уполномоченному по правам человека в РФ и Уполномоченному по правам человека субъектов Федерации;
- обращения, вытекающие из отношений, складывающихся внутри коллективов организаций и общественных объединений, регулируемых федеральным законодательством, их уставами и положениями;
- запросы в архивы;
- иные обращения, в отношении которых законодательством РФ установлен специальный порядок рассмотрения².

Как подчеркивают Е. А. Лихачева и И.Н. Михайлюк, главная цель

¹ О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации : федер. закон от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ // Российская газета. – 2006. – № 95. – 5 мая.

² Лихтин А. А., Зверева Е. И. Совершенствование организации работы с обращениями граждан в органах государственной власти Санкт-Петербурга // Управленческое консультирование. 2016. № 4. С. 55-59.

института обращений граждан – обеспечить практический механизм реализации конституционного права граждан на обращения в государственные органы и органы местного самоуправления¹.

ФЗ № 59-ФЗ выделяет следующие стадии производства по предложениям и заявлениям граждан и обращениям организаций в сфере государственного управления: подача и регистрация предложений, заявлений гражданами и обращений организациями; рассмотрение предложений, заявлений граждан и обращений организаций и дача ответа по ним².

Подача предложений, заявлений и обращений осуществляется непосредственно путем направления письменного обращения или личного приема в том государственном органе, органе местного самоуправления или у того должностного лица, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов. И в том и в другом случае обращение обладает равной юридической силой, а обращающемуся (заявителю) предоставляются при его рассмотрении дополнительные права:

– представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;

– знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

– получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, когда ведется отдельное производство по обращениям, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному

¹Лихачева Е. А., Михайлюк И. Н. Перспективы организации работы с обращениями граждан в органах местного самоуправления // Политическое управление : науч. информ.-образоват. электрон. журн. 2013. № 3. С. 27-30.

² О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации : федер. закон от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ // Российская газета. – 2006. – № 95. – 5 мая.

лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

– обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

– обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения¹.

Федеральным законом № 59-ФЗ запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в государственный орган, орган местного самоуправления или к должностному лицу с критикой деятельности указанных органов или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц².

Для всех федеральных органов установлен единый порядок работы с обращениями граждан. Типовой регламент внутренней организации федеральных органов исполнительной власти утвержден Постановлением Правительства РФ № 452³.

При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Государственный орган или должностное лицо при направлении

¹Сергеев Е. А. Специализация обращений граждан как фактор совершенствования конституционно-правового взаимодействия государственных органов // Бизнес в законе. 2010. № 1. С. 24-28.

² О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации : федер. закон от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ // Российская газета. 2006. № 95. 5 мая.

³ О Типовом регламенте внутренней организации федеральных органов исполнительной власти : Постановление Правительства РФ от 28 июля 2005 г. № 452 // Российская газета. 2017. № 156. 4 марта.

письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган или иному должностному лицу может, в случае необходимости, запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения. В случае необходимости рассматривающие обращение государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо могут обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

Для приема обращений в форме электронных сообщений применяется программное обеспечение, предусматривающее обязательное заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращениями. Интернет-обращение распечатывается, дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением в установленном порядке¹.

На стадии рассмотрения государственный орган или должностное лицо:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;
- запрашивает 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;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, когда осуществляется отдельное производство;
- уведомляет гражданина о направлении его обращения на

¹ Лапшина А. И. Интерактивные формы контроля общества за деятельностью органов государственной власти в субъектах Российской Федерации // Журнал российского права. 2015. № 1. С. 102-110.

рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией¹.

Государственный орган или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу государственного органа или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

Ответ на обращение подписывается руководителем государственного органа или органа местного самоуправления, должностным лицом либо уполномоченным на то лицом. Ответ на обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

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. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

Государственный орган или должностное лицо 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

¹ Беляков П. А. Защита прав граждан на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления // Законность. 2014. № 4.

без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом¹.

Как отмечает Ю. С. Лоншаков, предметом особого внимания исследователей становится внедрение информационных технологий в сферу контроля общества за деятельностью публично-правовых образований, которые также не являются статичными и подвержены изменениям под влиянием процессов информатизации².

В настоящее время все более востребованной является такая форма общественного контроля за деятельностью органов государственной власти субъектов РФ, как обращение в орган государственной власти субъекта РФ в электронной форме, публикация открытых писем и осуществление наблюдения за деятельностью указанных органов с использованием сети Интернет.

Для обеспечения возможности подачи обращения в форме электронного документа в субъектах РФ на официальных сайтах высших исполнительных органов государственной власти созданы специальные разделы – электронные приемные. Как правило, они содержат формы, заполнение которых необходимо для направления обращения. По завершении процедуры подачи обращения с использованием электронной приемной оно либо передается модератору официального сайта, а затем в систему электронного документооборота органа государственной власти субъекта РФ, либо сразу направляется в указанную систему для последующего рассмотрения³.

Рассмотрение обращения, направленного в форме электронного

¹ О Типовом регламенте внутренней организации федеральных органов исполнительной власти : Постановление Правительства РФ от 28 июля 2005 г. № 452 // Российская газета. – 2017. – № 156. – 4 марта.

² Лоншаков Ю. С. Теоретические основы права граждан на обращение: понятие, содержание, признаки, взаимосвязь с политическими правами // Проблемы экономики и юридической практики. 2010. № 2. С. 141-144.

³ Калинина С. В. Право граждан РФ на обращения в органы государственной власти и органы местного самоуправления // Вестник эконом. безопасности. 2009. № 6. С. 99-102.

документа, осуществляется в том же порядке, что и рассмотрение письменного обращения.

Еще одной интерактивной формой общественного контроля являются так называемые открытые письма, размещаемые в публичном доступе, в частности, в сети Интернет, предмет которых может затрагивать оценку гражданами деятельности органов. Анализ ряда открытых писем высшим должностным лицам субъектов РФ позволяет сделать вывод, что под открытым письмом следует понимать способ публичного выражения мнения граждан по какому-либо вопросу с целью привлечения к нему внимания не только лица, которому письмо адресовано, но и общества¹.

Как правило, открытые письма публикуются в общедоступных СМИ, а также на специализированных сайтах, посвященных вопросам открытого публичного обсуждения проблемных вопросов.

На уровне субъектов РФ законодательно институт открытого письма граждан не закреплен, не установлена и обязанность его рассмотрения, направления ответа на него или иного способа информирования граждан о результатах рассмотрения открытого письма.

Публикация открытого письма, прежде всего, преследует цель вызвать общественный резонанс по поднятому в нем вопросу. Открытое письмо демонстрирует важность поднятого в нем вопроса, а автор ждет отклика на его публикацию со стороны общества. Доведение до всеобщего сведения информации о проблеме, предложений или требований может вызвать недовольство и возмущение широкого круга граждан, что, в конечном счете, является невыгодным для публичной власти, в результате чего она предпринимает попытки их предотвратить.

Ответ органа государственной власти подлежит публикации на портале и оценке пользователями, что позволяет определить степень удовлетворенности граждан решением поставленного в обращении вопроса.

¹Матвеев Д. Л. О порядке рассмотрения индивидуальных и коллективных обращений граждан // Юридическая мысль. 2006. № 3. С. 20-27.

И, если рассмотрение опубликованных открытых обращений граждан не может быть гарантировано и обеспечивается исключительно общественным авторитетом лиц, его написавших, то рассмотрение обращения, направленного в орган государственной власти по результатам его публичной оценки пользователями портала в письменной форме, или электронного документа, направленного на сайт органа государственной власти, позволяет обеспечить соблюдение процедуры рассмотрения обращений граждан, установленной Федеральным законом № 59-ФЗ¹.

Таким образом, институт обращений граждан в органы публичной власти – важнейшая составная часть правового статуса человека и гражданина в развитом демократическом правовом государстве. По своей сущности этот механизм призван воздействовать на деятельность органов государственной власти².

Так, по мнению Ю. С. Лоншакова, «сам институт обращений граждан в органы публичной власти нельзя отнести к институту защиты гражданами своих законных прав и свобод, ибо он является лишь возможностью апеллировать к органам государственной власти, в надежде на получение государственной поддержки...», по мнению ученого, сам институт обращений граждан выступает, как общее начало любой формы защиты, поскольку невозможно получить государственную защиту, не обратившись за ней к компетентным органам в установленной законом форме (исковое заявление, жалоба, ходатайство, заявление и др.)³.

Посредством данного института удовлетворяются различные взаимосвязанные интересы граждан, как то: интерес к охране (защите) нарушенных прав и свобод; свободному выражению мнения; участию в

¹О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации : федер. закон от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ // Российская газета. – 2006. – № 95. – 5 мая.

² Сергеев Е. А. Специализация обращений граждан как фактор совершенствования конституционно-правового взаимодействия государственных органов // Бизнес в законе. 2010. № 1. С. 24-28.

³ Лоншаков Ю. С. Теоретические основы права граждан на обращение: понятие, содержание, признаки, взаимосвязь с политическими правами // Проблемы экономики и юридической практики. 2010. № 2. С. 141-144.

управлении делами государства и общества.

Завершая раздел, можно сделать следующие выводы.

1. Обращения гражданина – это направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу письменные предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления.

2. Правовой основой реализации права на обращение являются: Конституция РФ, ФЗ № 59-ФЗ¹ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ», нормативные правовые акты федеральных органов государственной власти и субъектов РФ. В соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ², субъектами права на обращения являются: граждане РФ; иностранные граждане и лица без гражданства, законно находящиеся на территории РФ; государственные органы и органы местного самоуправления; должностные лица.

3. Право на обращение стало важным конституционно-правовым средством защиты прав и свобод граждан, одной из организационно-правовых гарантий их охраны. Это право включает в себя два аспекта. Во-первых, обращения граждан представляют собой форму участия граждан в решении государственных и общественных дел, возможность активного влияния гражданина на деятельность государственных органов и органов местного самоуправления. В этом смысле обращение должно носить массовый характер, затрагивать местные проблемы. Во-вторых, это способ восстановления нарушенного права посредством жалоб, заявлений и ходатайств, т.е. механизм исполнения социальных обязанностей публичной власти.

4. Институт обращений граждан выступает, как общее начало любой формы защиты, поскольку невозможно получить государственную защиту,

¹ О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации : федер. закон от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ // Российская газета. – 2006. – № 95. – 5 мая.

² Там же.

не обратившись за ней к компетентным органам в установленной законом форме.

РАЗДЕЛ II. ПРАКТИКА ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ СИСТЕМЫ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В ОРГАНАХ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ (НА ПРИМЕРЕ АДМИНИСТРАЦИИ ГУБЕРНАТОРА БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ)

Работа с обращениями граждан в Администрации Губернатора Белгородской области ведется в соответствии с требованиями ФЗ № 59-ФЗ¹ и Методическими рекомендациями по работе с обращениями граждан в органах исполнительной власти, государственных органах Белгородской области².

Документационное обеспечение рассмотрения обращений граждан, направленных Губернатору Белгородской области и членам Правительства области, а также информационно-консультационная помощь гражданам, осуществляется Отделом писем и приема граждан Управления организационно-контрольной работы Администрации Губернатора области (далее – Отдел писем и приема граждан).

Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в Администрацию Губернатора Белгородской области. На официальном сайте Правительства Белгородской области действует интерактивная страница «Приемная» с функцией «Интернет-приемная».

Как показал анализ годовых статистических данных по работе с обращениями граждан в Белгородской области за период 2014-2016 гг. поступило в целом 28 806 обращений граждан.

Прежде всего, необходимо отметить, что в отчетной документации

¹ О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации : федер. закон от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ // Российская газета. – 2006. – № 95. – 5 марта.

² Об утверждении Методических рекомендаций по работе с обращениями граждан в органах исполнительной власти, государственных органах Белгородской области : Распоряжение Губернатора Белгород. области от 12 августа 2015 г. № 444-р // Губернатор и Правительство Белгородской области: офиц. сайт. URL: <http://belregion.ru/> (дата обращения: 20.03.2017).

Управления организационно-контрольной работы по социальному составу заявителей представлены все основные группы населения. Наиболее часто обращаются пенсионеры, безработные, служащие, предприниматели. Обращаются представители льготных категорий населения: ветераны и инвалиды ВОВ, труженики тыла и ветераны труда, многодетные семьи и семьи с детьми-инвалидами.

Количество обращений граждан, поступивших в Администрацию Губернатора Белгородской области в 2014-16 гг., показано на рисунке 1.

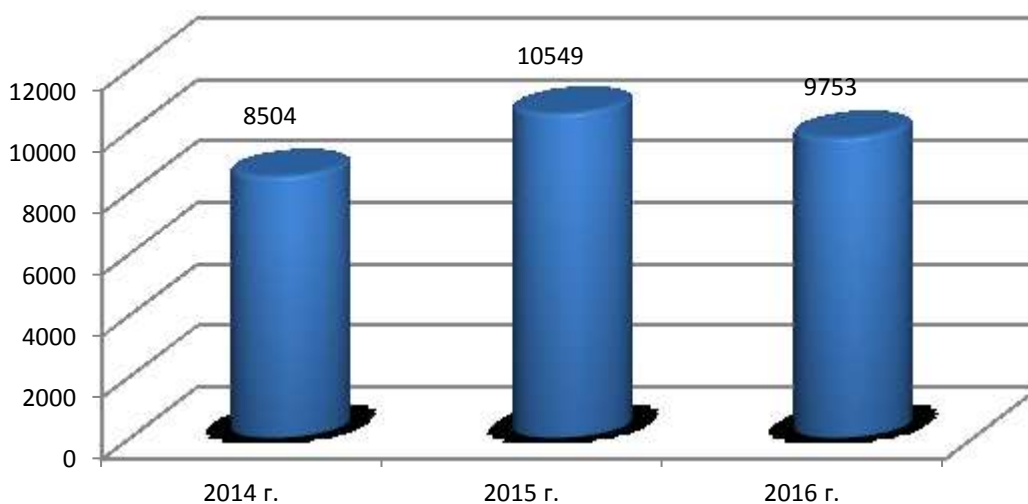


Рис. 1. Количество обращений, поступивших в Администрацию Губернатора¹.

В 2014 году количество письменных обращений в Правительство Белгородской области составило 8 504. В 2015 году поступило, зарегистрировано и направлено на исполнение 10 549 обращений граждан. Как видно, по сравнению с 2014 годом, в 2015 году количество обращений увеличилось. Можно предположить, что это связано с влиянием экономического кризиса, который не обошел многих россиян. В 2016 году количество обращений немного сократилось (до 9 753) – рисунок 1.

Поступившие обращения в Администрацию Губернатора Белгородской

¹ Анализ работы с обращениями граждан в Правительстве Белгородской области в 2016 году; Анализ работы с обращениями граждан в Правительстве Белгородской области в 2015 году; Анализ работы с обращениями граждан в Правительстве Белгородской области в 2014 году. URL: <http://belregion.ru/> (дата обращения: 05.03.2017).

области в письменном виде или электронной форме, передаются в отдел писем и приема граждан, где изучаются, дается краткая формулировка содержания обращений, также определяется первичность или многократность поступивших обращений, они распределяются по органам исполнительной власти, государственным органам области согласно полномочиям, и формируются картотеки, папки для передачи руководителям.

Обращения регистрируются в течение трех дней со дня поступления в Администрацию Губернатора области. После регистрации обращения сканируются в формате PDF сотрудниками и прикрепляются в учетные электронные карточки обращений в ПАК «Электронное правительство» – программно-аппаратный комплекс. Обращения в электронной форме рассматриваются в порядке, установленном для рассмотрения письменных обращений граждан.

В письменном обращении в обязательном порядке:

- указывается наименование государственного органа, в который направляется письменное обращение, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо его должность; фамилия, имя, отчество 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 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 ходе проведенного анализа работы Отдела, было выявлено, сколько

обращений, поданных на бумажных носителях и в электронной форме (рисунок 2).

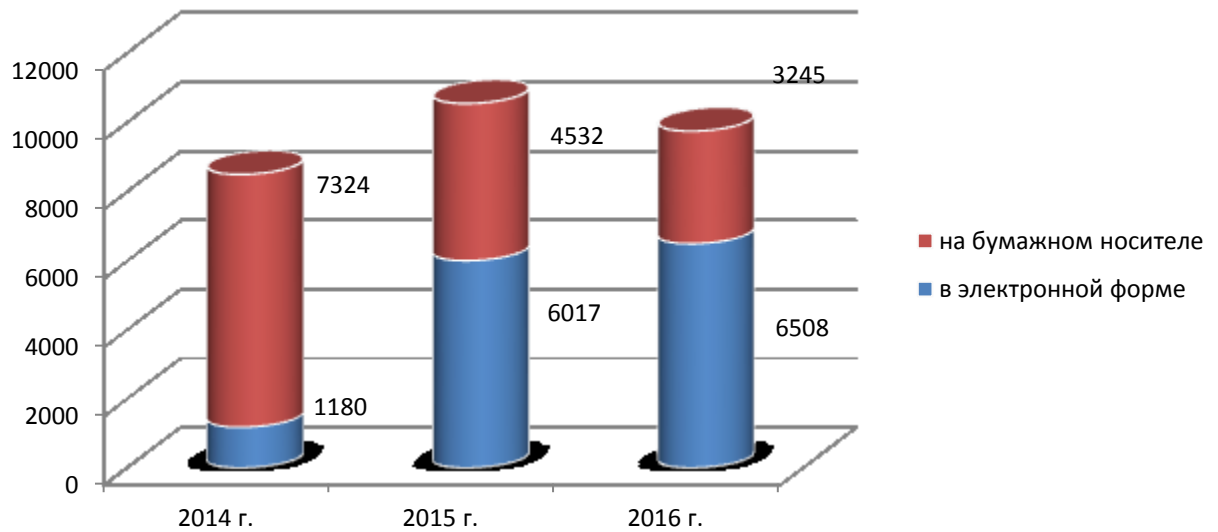


Рис. 2. Количество обращений, поданных в Администрацию Губернатора Белгородской области в электронной форме и на бумажных носителях.

Как видно, количество обращений, в электронной форме в период с 2014 по 2016 год, возросло. В 2014 году они составляли 14% от общего количества обращений, а в 2015 году уже 57%, в 2016 году – 66% от всех обращений поступило в электронной форме.

Можно предположить, что рост количества обращений в электронной форме вызван, в частности: повышением уровня компьютерной грамотности различных категорий граждан, в том числе пенсионеров, и повышением информированности населения о возможности подать обращение в электронном виде, не «обивая пороги» различных ведомств.

На рисунке 3 показано количество обращений граждан, поданных в Администрацию Губернатора Белгородской области по городским округам и муниципальным районам Белгородской области в 2015-2016 годах. Высокую активность по направлению обращений в 2015 году проявляли граждане, проживающие в городе Белгороде (3589), Старооскольском городском округе (1472) и Белгородском районе (1519).

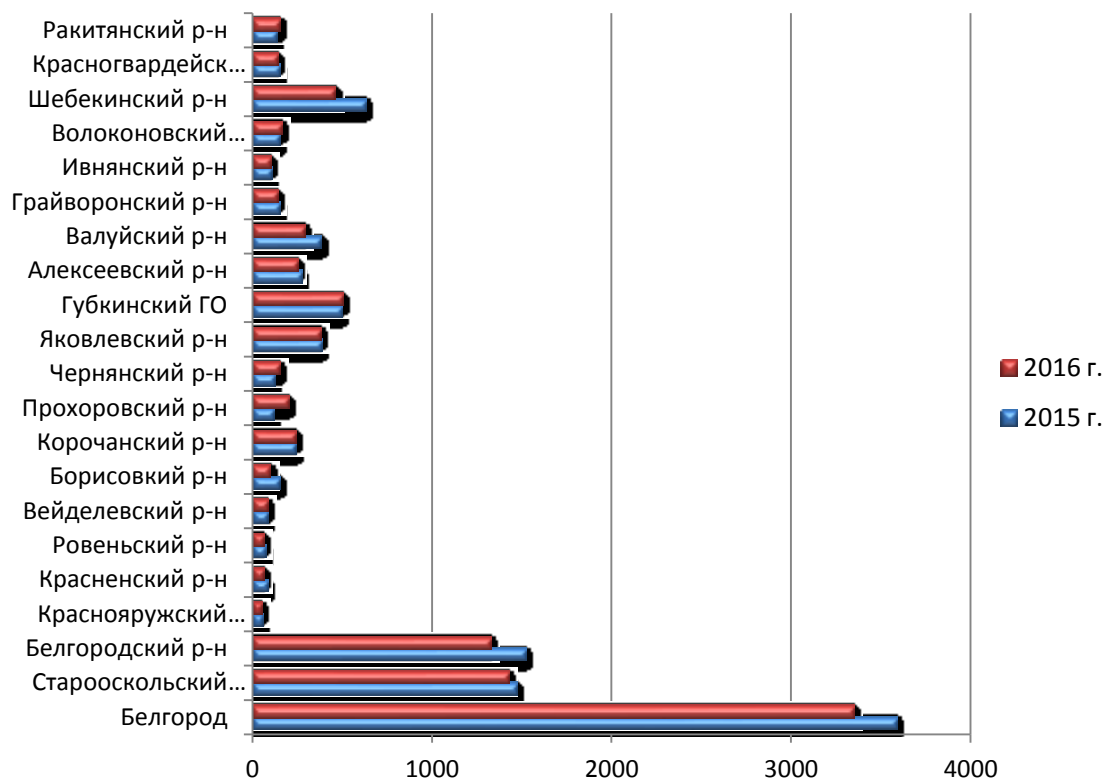


Рис. 3. Количество обращений граждан по районам и городским округам Белгородской области в 2015-2016 гг.¹

В 2016 году увеличилось количество обращений, по сравнению с 2015 годом, поданных из Прохоровского, Вейделевского, Волоконовского, Ракитянского, Чернянского районов и Губкинского городского округа. Во всех других районах наблюдается небольшое уменьшение обращений.

В целях выработки оптимальных управленческих решений в Администрации Губернатора Белгородской области регулярно анализируются тематические предпочтения авторов обращений.

Тематика письменных обращений за 2015-2016 годы, поступивших в Отдел писем и приема граждан Управления организационно-контрольной работы Администрации Губернатора области показана на рисунке 4. Так, в 2015 году, первоочередными вопросами, с которыми обращались граждане, были вопросы социальной сферы – 3468 (32%). Чаще всего заявители обращались по вопросам нехватки мест в детских дошкольных учреждениях,

¹ Анализ работы с обращениями граждан в Правительстве Белгородской области в 2015, 2016 году. URL: <http://belregion.ru/> (дата обращения: 05.03.2017).

предоставления земельных участков для индивидуального строительства многодетным семьям. Кроме того, актуальным оставался вопрос обеспечения жильем льготных категорий граждан, качества оказываемых услуг в сфере здравоохранения, оказания материальной помощи, обеспечения лекарственными препаратами, просьбы о направлении на лечение за пределы области и его оплате, о санаторно-курортном лечении. Велика доля обращений по вопросам в сфере экономики – 2335 (22%) и по жилищно-коммунальной сфере – 3077 (30%)¹.

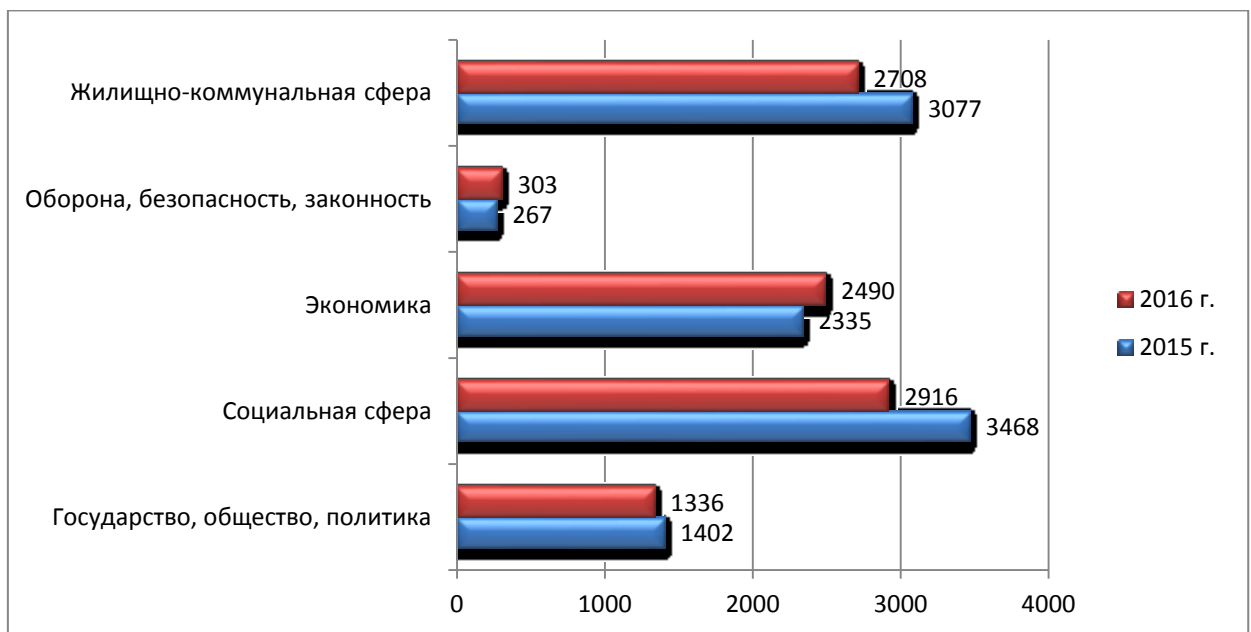


Рис. 4. Тематика обращений, поступивших от граждан в 2015-2016 гг.²

За 2016 год тематика обращений распределилась следующим образом:

– количество обращений по вопросам социальной сферы несколько сократилось по сравнению с 2015 годом и составило 2 916 (30%) (вопросы социального обеспечения, здравоохранения);

– не увеличилась доля обращений и по вопросам жилищно-

¹ Анализ работы с обращениями граждан в Правительстве Белгородской области в 2015 году; Анализ работы с обращениями граждан в Правительстве Белгородской области в 2016 году. URL: <https://belregion.ru/> (дата обращения: 05.03.2017).

² Тематический классификатор обращений и запросов граждан и организаций Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций : утв. распоряжением Упр. Президента РФ по работе с обращениями граждан и организаций от 23 марта 2011 г. № 57. URL: www.old.sakha.gov.ru (дата обращения: 12.03.2017).

коммунальной сферы – 2 708 (28% – переселение из ветхого и аварийного жилья, проведение капитального ремонта многоквартирных домов, оплата услуг ЖКХ, жилищное законодательство и его применение, обеспечение права на жилище, водоснабжение поселений);

– несколько увеличилась доля обращений по тематическому разделу «Экономика» – до 2490 (26% – вопросы строительства и реконструкции дорог, фермерских (крестьянских) хозяйств и аренды на селе, коллективного садоводства и огородничества, газификация, электроснабжение поселений и т.п.);

– не увеличилось количество обращений по вопросам раздела «Государство, общество, политика» (вопросы работы должностных лиц различных органов власти) и «Оборона, безопасность, законность» (вопросы безопасности и охраны правопорядка)¹.

По-прежнему высокой остаётся доля обращений по решению жилищных вопросов молодых и многодетных семей, граждан, проживающих в общежитиях и аварийных домах, по предоставлению субсидий и кредитов для строительства жилья по льготным процентным ставкам и с минимальным первоначальным взносом. Граждане, имеющие право на материнский (семейный) капитал, как правило, просят разрешения использовать его досрочно на приобретение жилья; многие граждане считают помощь государства и местных властей в решении жилищной проблемы недостаточной.

За 2015-2016 годы уменьшилось количество обращений по земельным вопросам, по вопросам труда и заработной платы, по проблемам связи и телефонизации. В то же время, стабильными остаются вопросы социальной защиты граждан, пенсионного обеспечения, гражданства и миграции населения, предпринимательской деятельности и торговли, по проблемам науки, культуры, образования. Ежегодно в апреле-мае заявители поднимают

¹ Анализ работы с обращениями граждан в Правительстве Белгородской области в 2016 году. URL: <https://belregion.ru/> (дата обращения: 05.03.2017).

вопрос устройства ребенка в детский сад.

Обращения граждан, содержащие социально значимые вопросы, коллективные обращения, повторные и многократные обращения, а также обращения по фактам коррупции и содержащие указания на конкретные нарушения законных прав и интересов граждан, подлежат обязательной постановке на контроль¹.

Если обращение поставлено на контроль Губернатором Белгородской области или членом Правительства области, то по ходу рассмотрения обращения производится информирование соответствующего руководителя.

При этом на самом обращении ставится отметка о постановке его на контроль. Информация о контрольном статусе обращения вносится в ПАК «Электронное правительство» уполномоченным сотрудником. Также могут устанавливаться контрольные точки. При наличии контрольных точек исполнителем в ПАК «Электронное правительство» прикрепляется информация о ходе рассмотрения обращения.

В 2015 году 2550 обращений (30%) по наиболее важным вопросам и сигналам о нарушении законных прав граждан были взяты на контроль. При этом 12% обращений были рассмотрены непосредственно в Администрации Губернатора Белгородской области и департаментах области, 28% были направлены для рассмотрения в государственные органы области, другие областные организации и учреждения, свыше пяти тысяч или 60% обращений были направлены в органы местного самоуправления².

В 2016 году было взято на контроль 39% обращений Администрации Губернатора Белгородской области по наиболее важным социальным вопросам (рисунок 5).

¹ Об утверждении Методических рекомендаций по работе с обращениями граждан в органах исполнительной власти, государственных органах Белгородской области : Распоряжение Губернатора Белгород. обл. от 12 августа 2015 г. № 444-р // Губернатор и Правительство Белгородской области: офиц. сайт. URL: <http://belregion.ru/> (дата обращения: 20.02.2017).

² Анализ работы с обращениями граждан в Правительстве Белгородской области в 2015 году. URL: <http://belregion.ru/> (дата обращения: 05.03.2017).

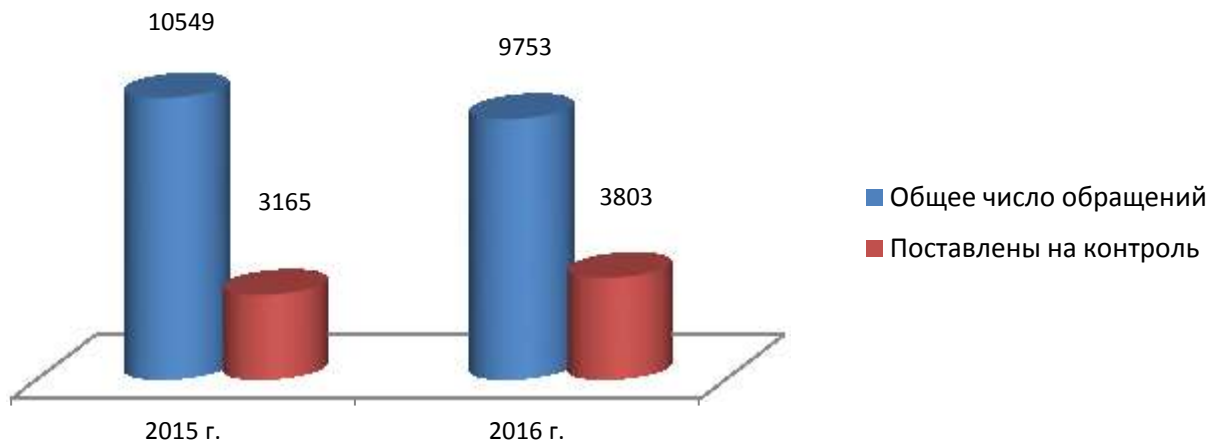


Рис. 5. Количество обращений, поставленных на контроль в Администрации Губернатора Белгородской области¹.

Губернатор и члены Правительства Белгородской области, на основании утвержденного Губернатором области графика, в установленные дни и часы проводят личный прием граждан. Отдел писем и приема граждан готовит проект графика личного приема граждан членами Правительства области на полугодие и представляет его на утверждение Губернатору области.

Утвержденный график личного приема членами Правительства области размещается на официальном сайте Губернатора и Правительства области в сети Интернет «belregion.ru», а также на информационных стендах в бюро пропусков здания Правительства области, администраций муниципальных районов и городских округов, общественных приемных Губернатора области.

Запись на личный прием к руководителям в соответствии с утвержденным графиком осуществляется Отделом писем и приема граждан с учетом содержания обращения гражданина и компетенции должностных лиц по решению поставленных вопросов².

¹ Анализ работы с обращениями граждан в Правительстве Белгородской области в 2016 году. URL: <http://belregion.ru/> (дата обращения: 05.03.2017).

² Об утверждении Методических рекомендаций по работе с обращениями граждан в органах исполнительной власти, государственных органах Белгородской области : Распоряжение Губернатора Белгород. области от 12 августа 2015 г. № 444-р // Губернатор

Личный прием граждан в государственных органах Белгородской области проводится их руководителями и уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан после утверждения соответствующих графиков. При записи на личный прием гражданин должен изложить содержание вопроса.

Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством РФ, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Запись на личный прием к Губернатору Белгородской области осуществляется при наличии заключения Управления организационно-контрольной работы Администрации Губернатора области о его необходимости.

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.

Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Должностное лицо, осуществляющее прием, вправе принять одно из следующих решений:

– удовлетворить просьбу, сообщив посетителю порядок и срок исполнения принятого решения;

– отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения;

– принять письменное обращение, если поставленные посетителем вопросы требуют дополнительного изучения или проверки, разъяснив ему причины, по которым просьба не может быть разрешена в процессе приема, порядок и срок ее рассмотрения; если посетитель по каким-либо причинам не может самостоятельно в письменной форме изложить суть своего обращения оказать ему в этом необходимую помощь.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

При подготовке к личному приему формируется список граждан, записавшихся на личный прием, оформляются карточки личного приема. Личный прием граждан ведется в индивидуальном порядке, за исключением случаев коллективных обращений или обращений граждан, нуждающихся в сопровождении.

Таким образом, анализ отчетных документов Администрации Губернатора по приему граждан показал, что в 2015 году должностными лицами органов исполнительной власти Белгородской области было проведено 214 личных приема граждан, на которых было принято с обращениями 1344 человека. Было принято к рассмотрению 1220 устных вопросов граждан, по 124 вопросам были даны разъяснения на месте. Каждое второе личное обращение было взято на контроль. По всем обращениям граждан были даны необходимые разъяснения и поручения соответствующим исполнителям¹.

В 2016 году было организовано 299 приемов граждан, где было принято с обращениями 1409 человек. В 2016 году в режиме видеоконференцсвязи должностными лицами Администрации Президента РФ было проведено 14 приемов, на которых было принято 19 человек. Во всех данных приемах принимали участие члены Правительства Белгородской области, по итогам которых были даны соответствующие поручения.

На рисунке 6 показано количество обращений, направленных по компетенции вопросов, содержащихся в обращениях, за 2014-2016 гг. Больше всего обращений перенаправлено в администрации муниципальных районов и городских округов. Данные тенденции свидетельствуют об устойчивом стремлении граждан обращаться к вышестоящим должностным лицам по вопросам, отнесенным к компетенции органов местного самоуправления.

¹ Анализ работы с обращениями граждан в Правительстве Белгородской области в 2016 году; Анализ работы с обращениями граждан в Правительстве Белгородской области в 2015 году. URL: <http://belregion.ru/> (дата обращения: 05.03.2017).



Рис. 6. Количество обращений, направленных по компетенции вопросов¹.

В Администрации Губернатора и в Правительстве Белгородской области имеет место усиление требований к своевременному исполнению обращений, качеству ответов, формируется прозрачная система мониторинга работы с обращениями с использованием ПАК «Электронное правительство» и интернет-портала «ССТУ.РФ» (сетевой Справочный телефонный узел) в части обращений, поступивших из Администрации Президента РФ и других ведомств.

В 2015 году для совершенствования работы с обращениями граждан в Администрации Губернатора Белгородской области был предпринят ряд и других мер, в частности, была усовершенствована работа с обращениями граждан в программно-аппаратном комплексе «Электронное правительство». С апреля 2015 года 100% обращений, поступающих в форме письменного документа, переводится в электронный вид, что сокращает время поступления обращения исполнителю.

¹ Анализ работы с обращениями граждан в Правительстве Белгородской области в 2016 году; Анализ работы с обращениями граждан в Правительстве Белгородской области в 2015 году; Анализ работы с обращениями граждан в Правительстве Белгородской области в 2014 году. URL: <http://belregion.ru/> (дата обращения: 05.03.2017).

С апреля 2015 года в электронный вид на этапе регистрации были переведены 45% обращений от общего количества обращений. Для сравнения: за этот же период 2014 года в электронный вид на этапе регистрации были переведены 15% обращений от общего количества.

Кроме того, с 2015 года в ПАК «Электронное правительство» создаются резолюции, вносится вся информация о рассмотрении обращений, что способствует повышению качества управления работой с обращениями и обеспечивает оперативный мониторинг и контроль. В системе работают все органы исполнительной власти, государственные органы Белгородской области, администрации муниципальных районов и городских округов. Система интегрирована с интернет-порталом на защищенном информационном ресурсе по адресу: «ССТУ.РФ» и системой межведомственного электронного документооборота федеральных органов исполнительной власти. Работа по совершенствованию модуля «Обращения граждан» в ПАК «Электронное правительство» продолжается.

В 2016 году, в целях повышения качества рассмотрения обращений, в Администрации губернатора Белгородской области активно использовались такие формы, как рассмотрение обращений с выездом на место (по 143 обращениям), с участием заявителя (по 72 обращениям), с выездом на место и участием заявителя (по 48 обращениям)¹.

Для усиления контроля за рассмотрением обращений, поступивших из Администрации Президента РФ в Администрации Губернатора Белгородской области, в органах исполнительной власти, государственных органах Белгородской области и муниципальных образованиях оборудованы автоматизированные рабочие места для доступа к интернет-порталу «ССТУ.РФ». Назначены сотрудники, ответственные за заполнение форм отчетности с закреплением данных функций в положениях и должностных регламентах. Эти меры способствовали в 2016 году повышению

¹ Анализ работы с обращениями граждан в Правительстве Белгородской области в 2016 году. URL: <http://belregion.ru/> (дата обращения: 05.03.2017).

оперативности взаимодействия государственных органов при рассмотрении обращений граждан. Наряду с вышеперечисленным, в каждом органе власти также осуществляется внутренний контроль работы путем определения контрольных точек для представления промежуточной информации о ходе рассмотрения таких обращений.

Улучшению организации работы с обращениями граждан и усилению контроля за результатами их рассмотрения способствует проведение в Общественных приемных Губернатора Белгородской области выездных приемов. Приемные открыты в каждом муниципальном районе области и городском округе (всего 21, за исключением города Белгорода). Приемы проводят заместители Губернатора Белгородской области, начальники управлений Белгородской области. В 2016 году проведен 21 личный прием, на котором принято 134 человека и рассмотрено 146 обращений¹.

В ходе анализа вопросов, поставленных в обращении, исполнителем осуществляется определение: предмета ведения, органов, в компетенцию которых входит рассмотрение поставленных в обращении вопросов, порядка рассмотрения.

Исполнители обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, они вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в случае необходимости в установленном законодательством порядке дополнительные материалы и получить пояснения заявителя и иных физических и юридических лиц.

По результатам рассмотрения обращения заявителю направляется письменный ответ. Ответы на обращения и уведомления регистрируются в субъекте власти, ответственном за их подготовку, и направляются заявителям в течение одного рабочего дня после подписания в соответствии с указанным ими способом направления ответа:

- а) в письменной форме по почтовому адресу – службой

¹ Анализ работы с обращениями граждан в Правительстве Белгородской области в 2016 году. URL: <http://belregion.ru/> (дата обращения: 05.03.2017).

делопроизводства субъекта власти, подготовившего ответ;

б) в форме электронного документа по адресу электронной почты исполнителем ответа (уведомления). При этом в ПАК «Электронное правительство» исполнителем вносится информация о дате и времени направления ответа в форме электронного документа на указанный заявителем адрес электронной почты.

Если в обращении в форме электронного документа указан адрес электронной почты и почтовый адрес, то ответ направляется гражданину в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

В случае если от заявителя поступила информация о неполучении им ответа на обращение, заявителю направляется (выдается) копия ответа исполнителем или сотрудником отдела писем и приема граждан.

Гражданину направляется конкретный, ясный по содержанию, обоснованный и охватывающий все вопросы, поставленные в обращении, ответ. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе указывается, какие меры приняты по обращению гражданина. К ответу прилагаются подлинники документов, приложенные заявителем к обращению. Если в обращении не содержится просьбы об их возврате, они остаются в деле.

В информации о результатах рассмотрения обращения в федеральные органы, территориальные органы федеральных органов власти указывается, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В информациях по коллективным обращениям указывается, кому именно из заявителей дан ответ.

В случае если поручение было адресовано конкретному члену Правительства области, ответ подписывается этим должностным лицом.

Социально значимые обращения и обращения, содержащие вопросы, затрагивающие значительную часть населения муниципального образования, ставятся на контроль должностным лицом, проводившим прием. Информация по результатам рассмотрения обращения представляется

гражданину и в Администрацию Губернатора Белгородской области для проведения анализа. По результатам анализа вопросов, поступивших во время выездных приемов, и рассмотрения обращений проводятся семинары для государственных служащих в муниципальных образованиях области. Результаты анализа направляются главам муниципальных образований для принятия необходимых решений.

В Администрации Губернатора Белгородской области обращениям присваивается статус:

- не поддержано (по результатам рассмотрения предложение признано нецелесообразным, заявление или жалоба – необоснованными и не подлежащими удовлетворению);

- разъяснено (по результатам рассмотрения предложения, заявления или жалобы заявитель проинформирован о порядке их реализации или удовлетворения);

- поддержано (по результатам рассмотрения предложение признано целесообразным, заявление или жалоба – обоснованными и подлежащими удовлетворению);

- меры приняты.

Остановимся на результатах рассмотрения обращений граждан, поступивших в Отдел писем и приема граждан Администрации Белгородской области. Как видно на рисунке 7, большая часть обращений по результатам рассмотрения получает статус «разъяснено», на втором месте – «поддержано». Можно предположить, что данная ситуация обусловлена низкой правовой грамотностью населения, не способностью авторов обращений правильно определить орган (как правило относящийся к местному самоуправлению), ответственных за решение конкретных вопросов.

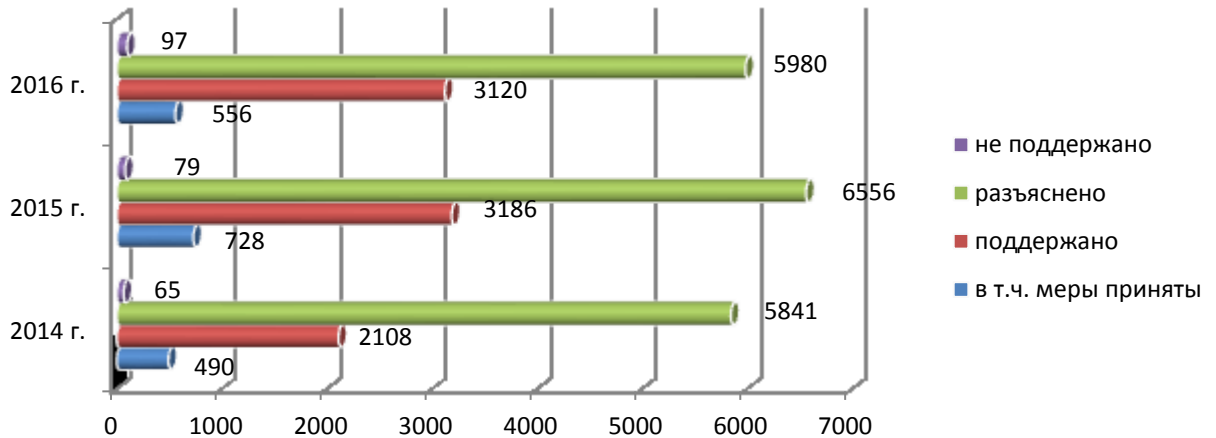


Рис. 7. Результаты рассмотрения обращений¹

Таким образом, необходимо повышать правовую грамотность и информированность населения, и тем самым снизим количество некорректных и повторных обращений. Доля повторных и многократных обращений в 2014 году составила 31%. В 2015 году доля повторных обращений составила 37,5% от общего количества обращений. Но в 2016 году доля повторных обращений граждан снизилась и составила 29% от поступивших обращений.

Сведения об оценке результатов рассмотрения обращений с учетом мнения авторов обращений направляются органам исполнительной власти Белгородской области, администрациям муниципальных районов и городских округов для принятия мер.

Подводя итоги анализа практики функционирования системы работы с обращениями граждан в Администрации Губернатора Белгородской области, можно сделать следующие выводы.

1. В Администрации Губернатора Белгородской области создана система работы с обращениями граждан, в соответствии с требованиями Закона № 59-ФЗ и региональными нормативно-правовыми актами.

¹ Анализ работы с обращениями граждан в Правительстве Белгородской области в 2016 году; Анализ работы с обращениями граждан в Правительстве Белгородской области в 2015 году. URL: <http://belregion.ru/> (дата обращения: 05.03.2017).

Постоянно усиливаются требования к своевременному исполнению обращений, качеству ответов, формируется прозрачная система мониторинга работы с обращениями с использованием ПАК «Электронное правительство» и интернет-портала «ССТУ.РФ».

2. Вместе с этим, в целях повышения уровня удовлетворённости населения работой органов власти в Белгородской области, необходимо совершенствование организации рассмотрения обращений: продолжение внедрения электронного документооборота в работу с обращениями граждан; усиление контроля за результатами рассмотрения обращений; развитие информационно-аналитической работы. Выявлена высокая доля некорректных (направленных не по адресу), повторных обращений, что увеличивает нагрузку на служащих, работающих с обращениями граждан.

3. Выявлена потребность в совершенствовании обратной связи с заявителями в целях получения информации об оценке результатов рассмотрения обращений и учета мнения граждан о деятельности органов власти, которая является важнейшим показателем эффективности работы по рассмотрению обращений.

РАЗДЕЛ III. НАПРАВЛЕНИЯ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ СИСТЕМЫ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В ОРГАНАХ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ (НА ПРИМЕРЕ АДМИНИСТРАЦИИ ГУБЕРНАТОРА БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ)

По результатам проведенного анализа системы работы с обращениями граждан в Администрации Губернатора Белгородской области был выявлен ряд проблемных направлений в этой деятельности.

1. Недостаточная правовая грамотность и низкий уровень информированности граждан о деятельности органов государственной власти и местного самоуправления. Об этом, в частности, свидетельствует такая тенденция, как устойчивое стремление граждан обращаться к вышестоящим должностным лицам по вопросам, отнесенным к компетенции органов государственной власти и местного самоуправления.

Большая часть обращений граждан, по результатам рассмотрения, получает статус «разъяснено», т.е. такие обращения, по сути, имеют характер юридической консультации, не требующей официального рассмотрения. Кроме того, многие обращения из категории «разъясненных» имеют типовой характер по схожим проблемам, иначе говоря, они дублируют друг друга, занимая время для обработки и подготовки официальных ответов сотрудников Администрации Губернатора.

Для минимизации повторных и некорректных обращений сотрудникам Администрации Губернатора целесообразно регулярно проводить консультации, тренинги для граждан по применению норм законодательства. Необходимо публиковать больше популярных и понятных широкому кругу населения разъяснений о работе региональных органов власти (листовки, флайеры, рекламные плакаты и т.д.).

Население должно знакомиться с содержанием нормативных правовых актов о местном самоуправлении, уставом области и муниципальных образований в различных общественных местах (в библиотеках, в школах, на почте и т.п.). При этом информация нормативно-правового характера должна

быть представлена в понятной для рядового жителя форме. Необходимо организовывать общественные приемные при органах местного самоуправления для оказания квалифицированной юридической помощи местному населению.

2. Анализ официального сайта Губернатора и Правительства Белгородской области позволяет сделать вывод о необходимости дальнейшего совершенствования обратной связи с заявителями. Обратная связь является важнейшим показателем эффективности работы по рассмотрению обращений.

На официальном сайте Администрации Губернатора и Правительства Белгородской области необходимо создать технические возможности для более широкого взаимодействия Администрации с пользователями (гражданами) при помощи различных интерактивных модулей (сервисов): проведение интерактивных опросов; организация web-форумов для общения пользователей и представителей органов исполнительной власти и органов местного самоуправления и обсуждения материалов сайтов; комментирование опубликованных материалов мероприятий и акций, проводимых региональными органами исполнительной власти и органами местного самоуправления и т.п.

Наладить обратную связь с гражданами поможет рассылка специальных обращений к населению с просьбой высказать замечания и предложения по вопросам повестки предстоящих заседаний органов власти Белгородской области, а также регулярные (не реже 1 раза в месяц) отчеты депутатов, Губернатора, руководителей структурных подразделений Администрации.

3. В Администрации Губернатора Белгородской области отсутствует механизм выявления причин системных нарушений прав граждан, с целью определения комплекса мер по их устранению.

Решить эту проблему можно, если ежемесячно анализировать критические материалы в СМИ, обращения граждан и оперативно принимать

меры по устранению причин. Информацию о проделанной работе по ликвидации нарушений нужно размещать и на официальном сайте Администрации, и в местной прессе (в том числе – фотоотчеты).

Необходимо ввести в практику ежеквартальное размещение на официальном сайте отчетов о результатах работы Администрации Белгородской области с обращениями граждан. В настоящее время информация на сайте обновляется не оперативно, присутствует много устаревшей информации.

4. В Администрации Губернатора Белгородской области отсутствует целостный механизм совершенствования работы специалистов с обращениями граждан.

Необходимо систематическое проведение обучающих семинаров для служащих Администрации и специалистов (1 раз в 2 месяца). Повышение квалификации специалистов является одним из важных элементов совершенствования деятельности органов государственной власти.

Для этого необходимо: в обязательном порядке определять для работников, отвечающих за рассмотрение обращений граждан, квалификационные требования; периодически проводить мероприятия по обмену опытом различных органов власти, семинары, курсы повышения квалификации, использовать формы выездных семинаров-совещаний, круглых столов; активнее практиковать направление специалистов по организации работы с обращениями граждан на стажировки в вышестоящие органы государственной власти, а также в регионы, имеющие положительный опыт организации взаимодействия органов власти с гражданами.

В ходе проведения анализа работы с обращениями граждан в Администрации Губернатора Белгородской области мы выявили, что количество обращений, поданных в электронной форме, год от года растет. Так, в 2014 году доля обращений, поданных в электронном виде, составляла 14% от общего количества обращений, а в 2016 году – она возросла до 66%,

от числа всех обращений.

Приведенные цифры свидетельствуют о том, что все более популярной становится ПАК «Электронное правительство», и граждане стремятся подать обращение в электронном виде. Данная тенденция в ближайшие годы, скорее всего, будет только усиливаться. В связи с этим, необходимо продолжать работу по совершенствованию модуля «Обращения граждан» в ПАК «Электронное правительство».

Также нами было выявлено, что доля повторных обращений в 2016 году составила 29% от поступивших обращений, т.е. почти третья часть официальных ответов органов власти (от числа всех рассмотренных обращений) не удовлетворяет заявителей. Это свидетельствует о том что, необходимо не только повышать правовую грамотность и информированность граждан, но и давать более развернутые, аргументированные ответы на их обращения.

В настоящее время интерфейс страницы, с которой можно послать обращение в Администрацию Губернатора Белгородской области выглядит так, как показано на рисунке 8.

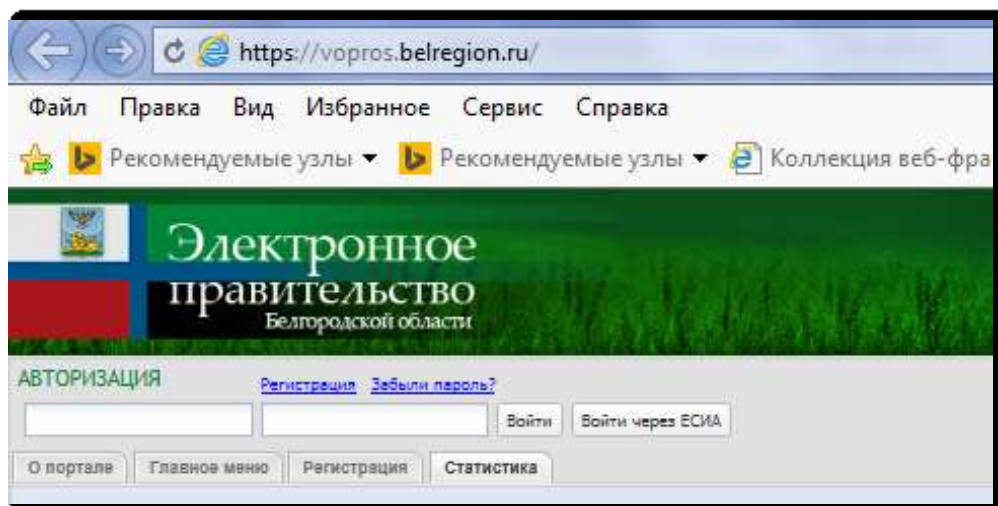


Рис. 8. Электронное правительство Белгородской области.

Имеются четыре вкладки: «О портале», «Главное меню», «Регистрация», «Статистика». Вкладка «О портале» по содержанию очень лаконична. Кроме приветствия и краткого указания цели создания портала,

имеется информация о том, что гражданин имеет возможность обратиться к представителям власти региона по любым интересующим вопросам и оценить качество рассмотрения обращения, отследить прохождение своих документов по ведомствам, скачать необходимые бланки и формы заявок и т.д. Но справочная информация, ссылки на нормативно-правовое обеспечение, возможность оставить комментарии – отсутствуют.

Вкладка «Главное меню» содержит тематические разделы и подразделы (рисунок 9).

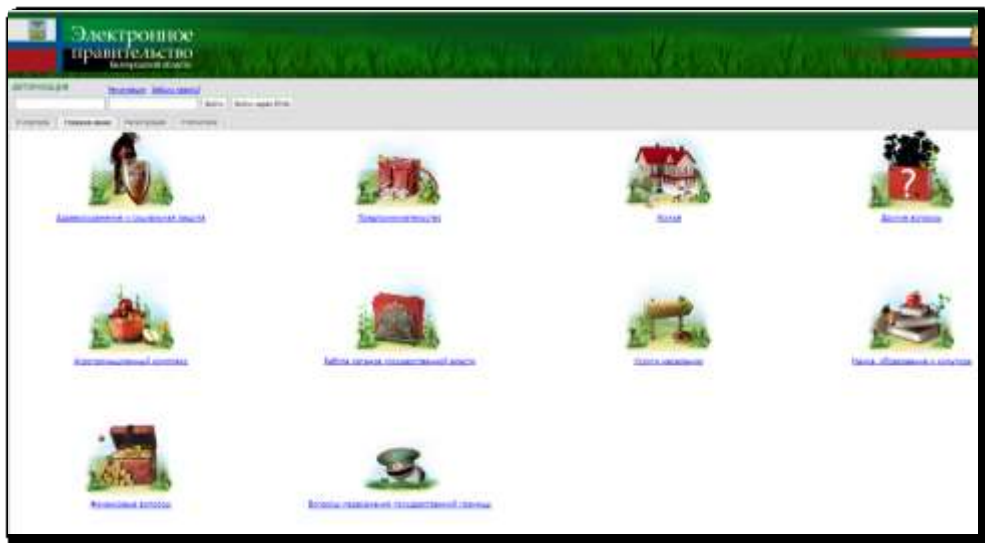


Рис. 9. Главное меню Электронного правительства.

Прежде, чем посетитель сможет получить какую-либо информацию, ему предлагается зарегистрироваться (вкладка «Регистрация» – рисунок 10).

Уважаемые Белгородцы! Регистрация на портале - обязательная процедура, позволяющая обеспечить связь между Вами и государственным служащим, которому будет поручено рассмотреть Ваше обращение. Обратите внимание, обязательные для заполнения поля помечены знаком *, без них регистрация не может быть завершена. Поля "Имя пользователя" и "Пароль" предназначены для того, чтобы Вы, запомнив их, могли повторно войти на портал и просмотреть состояние обработки поданных Вами ранее обращений и отправить новые. Правильное заполнение поля "Адрес электронной почты" позволит Вам оперативно получать информацию о Ваших обращениях. Надеемся, процедура регистрации Вас не затруднит.

* Фамилия
 * Имя
 * Отчество
 * Дата рождения
 * Серия паспорта
 * Номер паспорта
 * Район проживания
 * Адрес для переписки
 * Контактный телефон
 * Адрес электронной почты
 * Льготы
 * Имя пользователя
 * Пароль
 * Подтверждение пароля

Сохранить Очистить

Рис. 10. Форма для регистрации на web-странице Электронного Правительства Белгородской области

Как видно на рисунке 10, внесение адреса электронной почты является обязательным, так же, как и предварительная регистрация на портале и создание личного кабинета. Вместе с тем, по закону гражданин имеет право получить ответ на обращение и по обычной почте, в «бумажном виде», не имея электронной почты. Представляется, что не все граждане старшего поколения (и не только они) имеют электронный почтовый ящик и предпочли бы получить ответ «Почтой России».

С помощью вкладки «Статистика» посетитель может ознакомиться со статистикой по различным показателям, характеризующим состояние дел в области (рисунок 11). Вместе с тем, этот раздел не обновлялся с 2013 г.

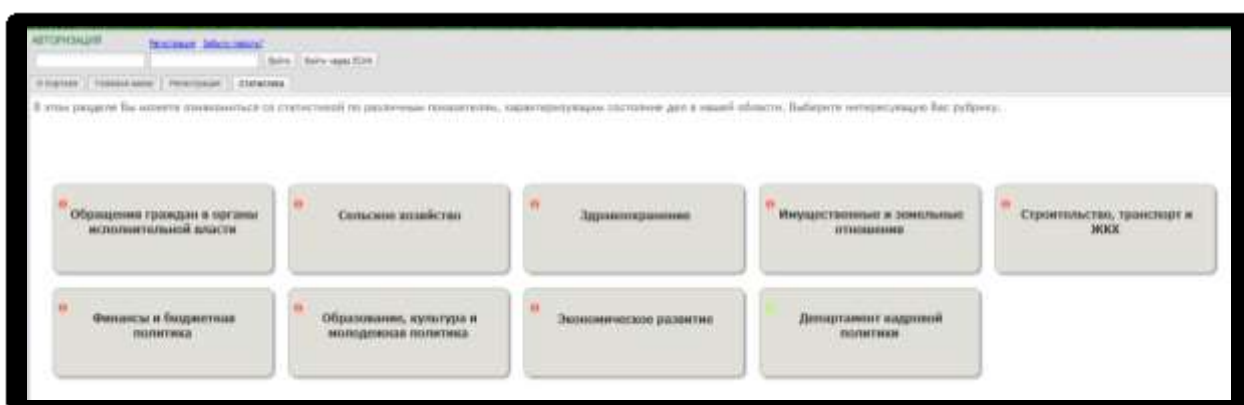


Рис. 11. Раздел «Статистика» Электронного Правительства.

Изучение web-страницы «Электронное правительство Белгородской

области» позволяет сделать вывод о том, что она нуждается в доработке и повышении информативности.

Таким образом, можно констатировать наличие потребности в улучшении организации работы органов власти с обращениями граждан, обратной связи с населением, прежде всего, с помощью совершенствования сайта ПАК «Электронное правительство» и раздела «Интернет-приемная». Основными направлениями такого совершенствования должны стать: большая оперативность размещения информации, увеличение количества разъяснений по наиболее актуальным и частым (типовым) обращениям граждан. Это в свою очередь должно способствовать снижению числа повторных и некорректных (не по адресу) обращений, что снизит нагрузку на служащих, работающих с обращениями граждан.

В связи с обозначенными выше факторами, нами разработан проект «Совершенствование системы работы с обращениями граждан в Интернет – приемной Губернатора и Правительства Белгородской области».

1. Цели и задачи внедрения проекта.

Цель проекта – совершенствование системы работы с обращениями граждан в интернет – приемной Администрации Губернатора Белгородской области, которое позволит снизить количество повторных, некорректных и разъясненных обращений граждан.

Задачи проекта:

- повышение правовой грамотности и информированности граждан о деятельности органов государственной власти и местного самоуправления Белгородской области;
- уменьшение количества повторных и разъясненных обращений, обращений, передаваемых в другие инстанции;
- улучшение обратной связи между заявителями (гражданами) и органами власти.

2. Сроки реализации проекта.

Учитывая цели и задачи проекта, он может быть реализован в течение

одного года, т.е. относится к числу краткосрочных. Реализация проекта рассчитана на один год. Начало проекта запланировано на январь 2018 года. В случае повышения эффективности работы Отдела писем и приема граждан, при внедрении данного проекта, он имеет все предпосылки (перспективу) быть переведенным в долгосрочную реализацию.

3. Перечень мероприятий проекта.

Мероприятие 1. Подготовка специалистами Отдела писем и приема граждан новой структуры раздела «Интернет-Приёмная» сайта ПАК «Электронное правительство» Белгородской области (январь – март 2018 г.). Данная структура должна включать:

- формирование на сайте раздела меню «Обращения граждан» (с разделами «Направить обращение», «Прием граждан», «Актуальные вопросы», «Справочная информация»);
- размещение дополнительной информации в разделе «Прием граждан» и «Справочная информация»;
- введение раздела «Актуальные вопросы»;
- в разделе «Обращения граждан» создание возможности размещения комментариев граждан и получения ими ответов.

Новая структура раздела «Интернет-приемная» должна повысить информативность официального сайта Администрации Губернатора Белгородской области, создать более «дружелюбный» интерфейс интернет - приемной.

Предлагается на официальном сайте Губернатора и Правительства Белгородской области по адресу: <https://belregion.ru/queries/> сформировать раздел меню «Обращения граждан» со следующими разделами: «Направить обращение»; «Прием граждан»; «Актуальные вопросы»; «Справочная информация».

Для упрощения процесса создания обращения гражданина в электронной форме предлагается предусмотреть в единой онлайн-анкете, как поля с личными данными обращающегося, так и поле для написания

обращения, и поле для прикрепления документов к сообщению (Ф.И.О., социальный статус, страна/регион, почтовый адрес, контактный телефон, способ доставки ответа, кому, текст обращения, кнопка для прикрепления файлов). В поле «кому» необходимо предусмотреть возможность выбора в качестве адресанта обращения не только Губернатора Белгородской области, но и различные департаменты, ведомства, службы края.

В разделе «Прием граждан» желательно разместить не только график приема, а также и другую справочную информацию, в частности: общие правила осуществления приема, ссылки на законодательство, информацию о полномочиях областных департаментов и управлений и т.д. (приложение 2).

Предлагается дополнить страницу разделом «Актуальные вопросы», предварив её следующим обращением к посетителям страницы: «Рекомендуем посмотреть раздел «Актуальные вопросы». Возможно, Вы сразу найдете информацию на интересующую Вас тему».

Раздел «Актуальные вопросы» целесообразно составить из следующих подразделов:

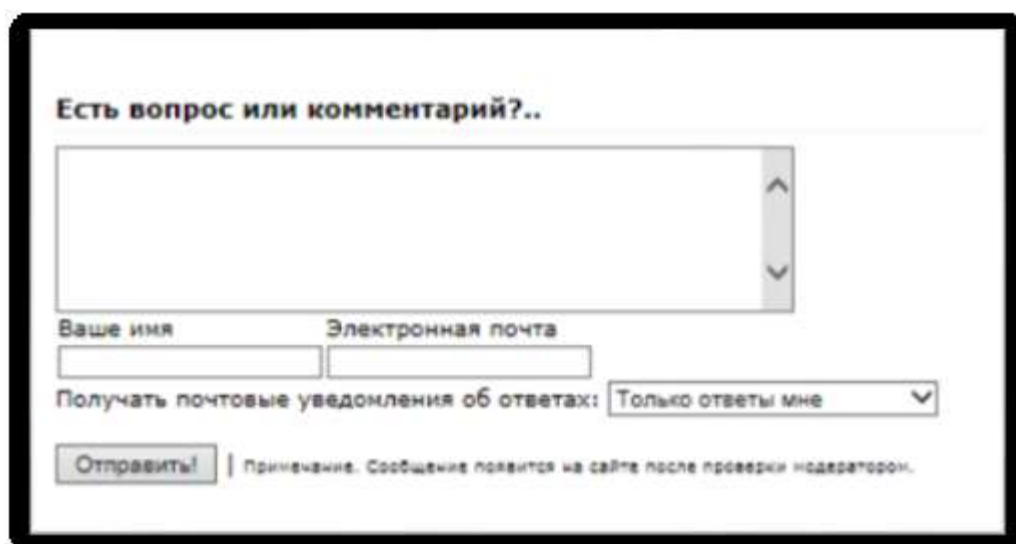
- Жилищно-коммунальное хозяйство;
- Деятельность управляющих организаций;
- Экономическое развитие Белгородской области;
- Культура;
- Занятость населения;
- Дорожное строительство и транспорт;
- Образование;
- Социальное обеспечение населения;
- Строительство;
- Тарифы на коммунальные услуги;
- Информационное развитие и связь;
- Поиск сведений о гражданах;
- Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды;

- ЗАГС;
- здравоохранение;
- Имущество и земельные отношения;
- Сельское хозяйство;
- Лесное хозяйство и охрана животного мира;
- Другое.

Наполняются подразделы, как правило, наиболее характерными примерами обращений граждан с ответами и ссылками на нормативно-правовые акты (примеры – в приложении 3).

Раздел «Справочная информация» предлагается заполнить сведениями о том, как правильно составить обращение в электронном виде, какие к нему предъявляются требования в соответствии с законодательством, какие обращения не рассматриваются, указать контактные данные должностных лиц, ответственных за прием обращений по интернету.

В разделе «Обращения граждан» для улучшения обратной связи с заявителями, целесообразно предусмотреть возможность размещения комментариев граждан и получения ими ответов (рисунок 12).



The image shows a web form titled "Есть вопрос или комментарий?.." (Do you have a question or comment?). The form includes a large text area for the comment, followed by input fields for "Ваше имя" (Your name) and "Электронная почта" (Electronic mail). Below these is a dropdown menu for "Получать почтовые уведомления об ответах:" (Receive email notifications about answers:), with the selected option being "Только ответы мне" (Only answers to me). At the bottom, there is a "Отправить!" (Send!) button and a note: "Примечание. Сообщение появится на сайте после проверки модератором." (Note. The message will appear on the site after moderator review).

Рис. 12. Комментарии граждан на сайте Электронного правительства.

В случае каких-либо затруднений при размещении обращений, жалоб и т.д. в электронном виде гражданин должен иметь возможность оперативно

получить консультацию специалиста Администрации Белгородской области.

Мероприятие 2. Прием на работу специалиста Отдела писем и приема граждан, ответственного за наполнение и обновление информации в разделе «Интернет-приемная» (апрель 2018 г.). Специалист, ответственный за ведение раздела «Интернет-приемная», должен иметь высшее образование по специальностям «Государственное и муниципальное управление» и/или «Информационный менеджмент».

Мероприятие 3. Заключение договора с фирмой – разработчиком сайта ПАК «Электронное правительство» на обновление структуры раздела «Интернет-приемная» (апрель-май 2018 г.).

Мероприятие 4. Обобщение специалистом Отдела писем и приема граждан наиболее часто встречающихся, «типичных» вопросов от населения (обращений граждан), направление их для составления юридически обоснованных ответов на типичные обращения граждан специалистами, ответственными за конкретные обращения органов власти. Размещение их на сайте в разделе «Актуальные вопросы» (май-июнь 2018 г.).

Мероприятие 5. Регулярное (не реже двух раз в месяц) обновление информации раздела «Интернет-приемная» сайта ПАК «Электронное правительство», подготовка и публикации новых актуальных информационных сообщений по обращениям граждан и т.п. (июль-декабрь 2018 г.).

Мероприятие 6. Оценка эффективности реализации проекта, принятие решения начальником Отдела писем и приема граждан о целесообразности продолжения работы специалиста по ведению раздела «Интернет-приемная» на постоянной основе (декабрь 2018 г.).

4. Смета проекта.

Мероприятия проекта по финансированию предполагается реализовать в рамках бюджета Администрации Губернатора Белгородской области.

Смета реализации проекта

Статья расходов	Необходимый объем финансирования, руб.	Срок финансирования	Источник финансирования
1. Модернизация раздела «Интернет-приемная» сайта «Электронное правительство Белгородской области» в рамках договора с фирмой-разработчиком интернет-сайтов	30 000,00	II кв. 2018 г.	Бюджет Администрации Губернатора Белгородской области
2. Оплата труда специалиста Отдела писем и приема граждан, ответственного за ведение раздела «Интернет-приемная» в течении 9 месяцев (из расчета 15 000 руб. в месяц).	135 000 руб.	апрель-декабрь 2018 г.	Бюджет Администрации Губернатора Белгородской области
Итого:	165 000,00	В течение года	Бюджет Администрации Губернатора Белгородской области

5. Планируемые результаты проекта.

Реализация предлагаемых мероприятий должна способствовать уменьшению количества повторных обращений граждан и, следовательно, оптимизации использования кадровых и материальных ресурсов в Администрации Губернатора Белгородской области при обработке обращений.

По итогам реализации проекта предполагается снизить количество:

- повторных обращений – не менее чем на 15%;
- некорректных обращений (не по адресу) – на 30%;
- разъясненных обращений – на 30%.

Кроме того, результаты проекта выражаются в социальной и экономической эффективности предлагаемых мероприятий.

Социальная эффективность проекта заключается в повышении правовой грамотности и информированности населения Белгородской области. Проведенные мероприятия должны повысить доверие населения к органам власти, качественно улучшить процесс взаимодействия граждан и органов управления. Мероприятия позволят повысить эффективность деятельности государственных органов, сделать их более прозрачными для общества и тем самым снизить уровень бюрократизма в государственном секторе.

Экономическая эффективность проекта заключается в экономии кадровых и других ресурсов в Администрации Губернатора Белгородской области, оптимизации их использования, так как объем работы по обработке повторных, некорректных и разъясненных запросов будет уменьшен.

Подводя итоги раздела, можно сделать следующие выводы.

1. Как анализ статистических данных, так и изучение интерфейса ПАК «Электронное правительство» свидетельствуют о необходимости дальнейшего совершенствования системы обратной связи с заявителями по той причине, что Администрация Губернатора области должна получать информацию об оценке результатов рассмотрения обращений и учитывать мнения граждан о деятельности органов власти. Мнение граждан – важнейший показатель эффективности работы органов управления по рассмотрению обращений.

2. В проекте предлагается ряд мероприятий, направленных на совершенствование системы обратной связи с заявителями, в том числе: обновление структуры раздела «Интернет-Приемная»; введение кадровой единицы в Отделе писем и приема граждан, ответственной за наполнение и обновление информации в разделе «Интернет-приемная»; заключение договора с фирмой – разработчиком сайта ПАК «Электронное правительство».

3. Предлагаемые мероприятия проекта позволят достичь цели: снижения количества повторных, некорректных и разъясненных обращений граждан путем совершенствования системы работы с обращениями граждан в интернет – приемной Администрации Губернатора Белгородской области, и, в конечном итоге, совершенствования системы обратной связи органов управления с гражданами-заявителями.

4. Реализация предлагаемых мероприятий должна способствовать оптимизации использования кадровых и материальных ресурсов в Администрации Губернатора Белгородской области при обработке обращений. Внедрение мероприятий проекта будет иметь, как социальную, так и экономическую эффективность. Социальная эффективность проекта заключается в повышении правовой грамотности и информированности населения Белгородской области. Экономическая эффективность проекта заключается в экономии кадровых и других ресурсов в Администрации Губернатора Белгородской области, оптимизации их использования.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В выпускной квалификационной работе были рассмотрены теоретические и правовые основы системы работы с обращениями граждан в органах государственной власти. Обращение гражданина – это 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.

Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» № 59-ФЗ устанавливает единые принципы рассмотрения компетентными органами государственной власти и местного самоуправления и их должностными лицами обращений, предложений, заявлений и жалоб граждан.

В работе была проанализирована практика функционирования системы работы с обращениями граждан в Администрации Губернатора Белгородской области. Работа с обращениями граждан в Администрации Губернатора Белгородской области ведется в соответствии с требованиями Закона № 59-ФЗ и Методическими рекомендациями по работе с обращениями граждан в органах исполнительной власти, государственных органах Белгородской области. Документационное обеспечение рассмотрения обращений граждан осуществляется Отделом писем и приема граждан Управления организационно-контрольной работы Администрации Губернатора области.

В Администрации Губернатора создана система работы с обращениями граждан, в соответствии с требованиями законодательства. Постоянно усиливаются требования к своевременному исполнению обращений, качеству ответов, формируется прозрачная система мониторинга работы с обращениями с использованием ПАК «Электронное правительство» и

интернет-портала «ССТУ.РФ».

Вместе с этим, по результатам проведенного анализа системы работы с обращениями граждан в Администрации Губернатора Белгородской области, был выявлен ряд проблем, в том числе: недостаточная правовая грамотность и низкий уровень информированности граждан о деятельности органов государственной власти; недостаточно разработанная система обратной связи с заявителями; отсутствие целостного механизма совершенствования работы специалистов с обращениями граждан и др.

В целях повышения уровня удовлетворённости населения работой органов власти в Белгородской области необходим ряд мероприятий, в том числе следующие.

1. Регулярное проведение консультаций, тренингов для граждан по применению норм законодательства, подготовка печатной продукции (листовок, флайеров, рекламных плакатов) о работе региональных органов власти.

2. Обеспечение более широкого взаимодействия Администрации области с пользователями при помощи различных интерактивных модулей (сервисов): проведение интерактивных опросов; организация web-форумов для общения пользователей и представителей органов исполнительной власти и органов местного самоуправления и обсуждения материалов сайтов.

3. Ежеквартальное размещение на официальном сайте отчетов о результатах работы Администрации Белгородской области с обращениями граждан.

4. Систематическое проведение учебы, обучающих семинаров для служащих Администрации и специалистов.

5. Повышение информативности официального сайта Администрации Губернатора Белгородской области, в том числе: формирование на сайте раздела меню «Обращения граждан» (с разделами «Направить обращение», «Прием граждан», «Актуальные вопросы», «Справочная информация»); размещение дополнительной информации в разделе «Прием граждан» и

«Справочная информация»; введение раздела «Актуальные вопросы».

Реализация предлагаемых мероприятий должна способствовать уменьшению количества повторных обращений граждан и, следовательно, оптимизации использования кадровых и материальных ресурсов в Администрации Губернатора Белгородской области при обработке обращений.

Проведенные мероприятия должны повысить доверие населения к органам власти, качественно улучшить процесс взаимодействия граждан и органов управления. Мероприятия позволят повысить эффективность деятельности государственных органов, сделать их более прозрачными для общества и тем самым снизить уровень бюрократизма в государственном секторе.

СПИСОК ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ

1. Конституция Российской Федерации от 25 декабря 1993 года, с изменениями от 21 июля 2014 года [Текст] // Российская газета. – 2009. – № 7 (4831). – 21 января.
2. Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации от 14 ноября 2002 г. № 138-ФЗ [Текст] (ред. от 19.12.2016) // Российская газета. – 2002. – № 220 ; 2016. – № 140. – 29 июня.
3. Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях от 30 декабря 2001 г. № 195-ФЗ [Текст] (ред. от 07.04.2017) // Российская газета. – 2001. – № 256 ; 2017. – № 139. – 31 мая.
4. Об Уполномоченном по правам человека в Российской Федерации [Текст] : федер. конституц. закон от 26 февраля 1997 г. № 1-ФКЗ (ред. от 31.01.2016) // Российская газета. – 1997. – № 43-44 ; 2016. – № 21. – 3 февр.
5. О Конституционном Суде Российской Федерации [Текст] : федер. конституц. закон от 21 июля 1994 г. № 1-ФКЗ (ред. от 28.12.2016) // Российская газета. – 1994. – № 138 – 139 ; 2017. – № 1. – 9 янв.
6. Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации [Текст] : федер. закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ (ред. от 09.03.2016) // Российская газета. – 2010. – № 5247 (168) ; 2016. – № 51. – 11 марта.
7. Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления [Текст] : федер. закон от 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ // Российская газета. – 2009. – № 25. – 13 февраля.
8. О персональных данных [Текст] : федер. закон от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ // Российская газета. – 2006. – № 165. – 29 июля.

9. О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации [Текст] : федер. закон от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ // Российская газета. – 2006. – № 95. – 5 мая.
10. Об информации, информационных технологиях и о защите информации [Текст] : федер. закон от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ // Российская газета. – 2006. – № 165. – 29 июля.
11. Об утверждении Правил делопроизводства в федеральных органах исполнительной власти [Текст] : Постановление Правительства РФ от 15 июня 2009 г. № 477. (ред. от 26.04.2016) // Российская газета. – 2009. – № 4737 (113). – 24 июня ; 2016. – № 156. – 4 мая.
12. О Типовом регламенте внутренней организации федеральных органов исполнительной власти [Текст] : Постановление Правительства РФ от 28 июля 2005 г. № 452 (ред. от 15.02.2017) // Российская газета. – 2005. – № 3840. – 5 августа ; 2017. – № 156. – 4 марта.
13. Об утверждении «Концепции открытости федеральных органов исполнительной власти» [Текст] : Распоряжение Правительства РФ от 30 января 2014 г. № 93-р // Российская газета. – 2014. – № 19. – 3 февр.
14. Тематический классификатор обращений и запросов граждан и организаций Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций [Электронный ресурс] : (утв. Распоряжением Управления Президента РФ по работе с обращениями граждан и организаций от 23 марта 2011 г. № 57) // Правовая Россия : [сайт]. – Режим доступа: <http://lawru.info/dok/2013/06/28/n147348.htm>.
15. Методические рекомендации по реализации принципов открытости в федеральных органах исполнительной власти [Электронный ресурс] : (утв. протоколом заочного голосования Правительств. комис. по координации деятельности открытого правительства от 26 декабря 2013 г. № АМ-ПЗ6-89пр) // Портал открытых данных : [сайт]. – Режим доступа : <http://data.gov.ru/>.

16. 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 г. №444-р // Губернатор и Правительство Белгородской области: офиц. сайт : [сайт]. – Режим доступа : [http:// belregion.ru/](http://belregion.ru/).
17. Об утверждении положения, структуры и штатных расписаний администрации губернатора Белгородской области [Электронный ресурс] : Распоряжение Губернатора Белгородской области от 24 мая 2012 года № 329-р // Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации: [сайт]. – Режим доступа : <http://docs.cntd.ru/document/469025612>.
18. Об утверждении Инструкции по делопроизводству в органах исполнительной власти и государственных органах Белгородской области [Электронный ресурс] : Распоряжение Губернатора Белгородской области от 27 декабря 2006 г. № 1135-р (с изменениями и дополнениями от 12.12.2007 г.) // Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации: [сайт]. - Режим доступа : <http://docs.cntd.ru/document/469020562>.
19. Анализ работы с обращениями граждан в Правительстве Белгородской области в 2014 году [Электронный ресурс] // Губернатор и Правительство Белгородской области: офиц. сайт : [сайт]. – Режим доступа : [http:// belregion.ru/](http://belregion.ru/).
20. Анализ работы с обращениями граждан в Правительстве Белгородской области в 2015 году [Электронный ресурс] // Губернатор и Правительство Белгородской области: офиц. сайт : [сайт]. – Режим доступа : [http:// belregion.ru/](http://belregion.ru/).
21. Анализ работы с обращениями граждан в Правительстве Белгородской области в 2016 году [Электронный ресурс] // Губернатор и Правительство

- Белгородской области: офиц. сайт : [сайт]. – Режим доступа : <http://belregion.ru/>.
22. Барыкин, Д. В. Повышение качества работы с обращениями граждан и организаций в федеральные органы государственной власти [Текст] / Д. В. Барыкин, Д. А. Боронников, З.М. Федулова, И. Е. Самохин, С. В. Морозов // Экономика и управление. – 2014. - № 4. – С. 58-62.
 23. Бажин, И. Обращения граждан как инструмент оценки социальной эффективности инвестиций в муниципальном образовании [Текст] / И. Бажин, Т. Разина. // Власть. – 2011. – № 9. – С. 45-48.
 24. Беляков, П. А. Защита прав граждан на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления [Текст] / П. А. Беляков // Законность. - 2014. – № 4. – С. 11-16.
 25. Бобыльских, Е. В. Право граждан на индивидуальные и коллективные обращения [Текст] / Е. В. Бобыльских // Теория и практика общественного развития. – 2006. – № 1. – С. 25-26.
 26. Галанюк, В. В. Обращения граждан – источник важной информации [Текст] / В. В. Галанюк // Вестник Аксор. – 2010. – №12. – С. 233-234.
 27. Жеребцова, Л. А. Организация работы с обращениями граждан в органы государственной власти и их отбор на государственное хранение [Электронный ресурс] : автореф. дис. ... канд. ист. наук : 05.22.02 / Л.А. Жеребцова. – М., 2008. –27 с. – Режим доступа : <http://cheloveknauka.com>.
 28. Калинина, С. В. Право граждан РФ на обращения в органы государственной власти и органы местного самоуправления [Текст] / С. В. Калинина // Вестник экономической безопасности. – 2009. – № 6. С. 99-102.
 29. Кожевников, К. Работа с обращениями граждан как эффективная форма «обратной связи» с населением [Текст] / К. Кожевников // Законность. – 2015. – № 11. – С. 3-5.
 30. Купреев, С. С. Общественный контроль как средство противодействия

- коррупции в органах власти и управления [Текст] / С. С. Купреев // Административное и муниципальное право. – 2015. – № 9. – С. 11.
31. Лапшина, А. И. Интерактивные формы контроля общества за деятельностью органов государственной власти в субъектах Российской Федерации [Текст] / А. И. Лапшина // Журнал российского права. – 2015. – № 1. – С. 15-20.
32. Лихачева, Е. А. Перспективы организации работы с обращениями граждан в органах местного самоуправления [Текст] / Е. А. Лихачева, И. Н. Михайлюк // Политическое управление: науч. информ. - образоват. электрон. журн. – 2013. – № 3. – С. 27-30.
33. Лихтин, А. Совершенствование организации работы с обращениями граждан в органах государственной власти Санкт-Петербурга [Текст] / А. А. Лихтин, Е. И. Зверева // Управленческое консультирование. – 2016. – № 4. – С. 55-59.
34. Лоншаков, Ю. С. Теоретические основы права граждан на обращение: понятие, содержание, признаки, взаимосвязь с политическими правами [Текст] / Ю. С. Лоншаков // Проблемы экономики и юридической практики. – 2010. – № 2. С. 141-144.
35. Магомедов, К. О. Об эффективности противодействия коррупции в государственных органах власти [Текст] / К. О. Магомедов // Вопросы государственного и муниципального управления. – 2014. – № 3. – С. 71-76.
36. Матвеев, Д. Л. О порядке рассмотрения индивидуальных и коллективных обращений граждан [Текст] / Д. Л. Матвеев // Юридическая мысль. – 2006. – № 3. С. 20-27.
37. Меженин, Я. Э. Обращения граждан к органам государственной власти как легальный способ политического взаимодействия [Текст] / Я. Э. Меженин // Социология в современном мире : наука, образование, творчество. - 2012. - № 4 – С. 181-184.

38. Мотькин, В. Н. Работа с обращениями граждан в вертикали государственного управления [Текст] / В. Н. Мотькин / Социология управления. - 2011. - № 3. - С. 39-42.
39. Новиков, А. В.. Обращения граждан : (административно-процедурные правовые аспекты) : дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.14 [Электронный ресурс] / А. В. Новиков. - Воронеж, 2006. - 239 с. - Режим доступа : <http://cheloveknauka.com>
40. Нудельман, В. Я. Обращение граждан в органы публичной власти как институт гражданского общества : понятие, сущность, содержание [Текст] / В. Я. Нудельман // Юридическая мысль. - 2010. - № 3. - С. 48-54.
41. Подъячев, К. В. Обращения граждан в органы государственной власти и местного самоуправления как форма гражданского участия: автореф. дис. ...канд. полит. наук [Электронный ресурс] / К. В. Подъячев. - М., 2007.- Режим доступа : <http://cheloveknauka.com>
42. Подъячев, К. В. Правовое регулирование работы с обращениями граждан в контексте трансформации политического режима в России (сравнительный анализ) [Текст] / К. В. Подъячев // Власть. - 2010. - № 1. - С. 41-45.
43. Савоськин, А. В. К вопросу об использовании термина «обращение» в российском законодательстве [Текст] / А. В. Савоськин // Актуальные проблемы российского права. - 2015. - № 8. - С. 36-40.
44. Савоськин, А. В. Проблемы нормативного регулирования обращений граждан, групп граждан и организаций [Текст] / А. В. Савоськин // Вестн. Урал. ин-та экономики, управления и права. - 2014. - № 4. - С.42-48.
45. Сергеев, Е. А. Специализация обращений граждан как фактор совершенствования конституционно-правового взаимодействия государственных органов [Текст] / Е. А. Сергеев // Бизнес в законе. - 2010. - № 1. С. 24-28.

46. Соловьев, С. О совершенствовании законодательства об обращениях граждан [Текст] / С. Г. Соловьев, И. Е. Попов // Российский юридический журнал. – 2010. – № 2. – С. 139-144.
47. Третьяков, И. Работа с обращениями граждан как социальный институт [Текст] / И. А. Третьяков, В. Н. Мотыкин // Вестник Мордовского университета. - 2011. – № 3. – С. 39-45.
48. Хорьков, В. Н. Проблемы законодательного регулирования права граждан на обращения [Текст] / В. Н. Хорьков // Современное право. – 2008. – № 5. – С. 31-33.
49. Хадеев, А. В. Взаимодействие органов местного самоуправления с гражданами через институт обращений [Текст] / А. В. Хадеев // Города и местные сообщества. – 2015. – № 1. – С. 343-354.
50. Хохрина, Г. А. Ответственность за нарушение Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» [Текст] / Г. А. Хохрина // Юрист-Правоведь. – 2008. – № 4. – С. 115-118.
51. Чурилина, Е. Н. Особенности системы работы с обращениями граждан на муниципальном уровне [Текст] / Е. Н. Чурилина // Гуманитарные научные исследования. – 2015. – № 10. – С. 32-36.
52. Шепелев В. А. Реализация прав граждан на обращение [Текст] / В. А. Шепелев, М. В. Кудрина, Е. В. Бородина // Вестник Уральского юридического института МВД России. - 2015. - № 2. – С. 25-28.

ПРИЛОЖЕНИЯ

Паспорт проекта**Проект совершенствования системы работы с обращениями граждан в «интернет–приемной» Губернатора и правительства Белгородской области**

Цель проекта	Совершенствование системы работы с обращениями граждан в «интернет–приемной» Администрации Губернатора Белгородской области, которое позволит снизить количество повторных, некорректных и разъясненных обращений граждан.
Задачи проекта	Повышение правовой грамотности и информированности граждан о деятельности органов государственной власти Белгородской области; уменьшение количества повторных и разъясненных обращений, передаваемых в другие инстанции; улучшение обратной связи между заявителями (гражданами) и органами власти.
Способ достижения цели (мероприятия проекта)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Подготовка специалистами Отдела писем и приема граждан новой структуры раздела «Интернет-Приёмная» сайта ПАК «Электронное правительство» Белгородской области 2. Прием на работу специалиста Отдела писем и приема граждан, ответственного за наполнение и обновление информации в разделе «Интернет-приемная» 3. Заключение договора с фирмой разработчиком-сайта ПАК «Электронное правительство» на обновление структуры раздела «Интернет-приемная» 4. Обобщение специалистом Отдела писем и

	<p>приема граждан наиболее часто встречающихся, «типичных» вопросов от населения (обращений граждан), направление их для составления юридически обоснованных ответов на типичные обращения граждан специалистами ответственных за конкретные обращения органов власти. Размещение их на сайте в разделе «Актуальные вопросы»</p> <p>5. Регулярное (не реже двух раз в месяц) обновление информации раздела «Интернет-приемная» сайта ПАК «Электронное правительство», подготовка и публикации новых актуальных информационных сообщений по обращениям граждан</p> <p>6. Оценка эффективности реализации проекта, принятие решения начальником Отдела писем и приема граждан о целесообразности продолжения работы специалиста по ведению раздела «Интернет-приемная» на постоянной основе.</p>
Результаты проекта	<p>Уменьшение количества повторных обращений граждан и оптимизация использования кадровых и материальных ресурсов в Администрации Губернатора Белгородской области.</p>
Общий объем финансирования проекта	<p>Модернизация раздела «Интернет-приемная» сайта «Электронное правительство Белгородской области» в рамках договора с фирмой-разработчиком интернет-сайтов.</p> <p>Оплата труда специалиста Отдела писем и приема граждан, ответственного за ведение раздела «Интернет-приемная» в течение 9 месяцев – в рамках финансирования Администрации Губернатора Белгородской области.</p>

Приложение 2

**Предлагаемое содержание раздела «Прием граждан»
страницы «Обращения граждан»**

Общие основы рассмотрения обращений граждан в устной форме, а также принципы проведения личного приема граждан в целях реализации их права на личное обращение в государственные органы и органы местного самоуправления закреплены в статье 13 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Положительным аспектом обращений в устной форме на личном приеме можно считать то, что граждане имеют возможность оперативно получить ответы на интересующие их вопросы.

Организацию личного приема граждан Губернатором Белгородской области, Первым заместителями губернатора Белгородской области осуществляет Управление организационно-контрольной работы Администрации Губернатора.

При записи на личный прием к Губернатору Белгородской области, заместителям Белгородской области, а также при проведении личного приема сотрудники Управления руководствуются Методическими рекомендациями по работе с обращениями граждан в органах исполнительной власти, государственных органах Белгородской области, утвержденными Распоряжением Губернатора Белгород. обл. от 12 августа 2015 г. №444-р.

Реализация права граждан на обращение в Правительство Белгородской области и должностным лицам в устной форме осуществляется:

1) посредством личного приема граждан сотрудниками Управления без предварительной записи;

2) посредством личного приема граждан Губернатором Белгородской области, заместителями Губернатора Белгородской области по предварительной записи.

Прием граждан проводится по адресу: г.Белгород, Соборная площадь, д. 4, время приема: с 9-00 час. до 17-00 час., перерыв- с 13-00 час. до 14-00 час., выходной - суббота, воскресенье, или по тел. 32-40-67, 35-30-03.

При обращении в «Приемную граждан» предъявляется документ, удостоверяющий личность (паспорт).

В ходе приема граждан специалисты Управления:

- принимают к регистрации письменные обращения, с выдачей уведомления о принятии. Внимание! Отметки на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делаются;

- дают разъяснения по порядку подачи и рассмотрения обращений, а также, при согласии гражданина, устный ответ на поставленный вопрос в пределах своей компетенции и в случае, если изложенные в устном обращении гражданина факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки;

- консультируют по вопросам компетенции государственных органов и органов местного самоуправления, дают разъяснения, куда и в каком порядке гражданину следует обратиться в случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Правительства Белгородской области, предоставляют информацию справочного характера;

- осуществляют предварительную запись на личный прием к Губернатору Белгородской области, заместителям Губернатора Белгородской области для рассмотрения обращения по существу.

Предварительная запись проводится с целью подготовки к приему (в компетентных органах запрашиваются необходимые документы и материал, приглашаются специалисты органов, в компетенцию которых входит рассмотрение поставленного в обращении вопроса).

Предварительная запись на прием к Губернатору Белгородской области, заместителям Губернатора Белгородской области заканчивается за 3 рабочих дня до проведения приема.

Запись на прием осуществляется в соответствии с распределением полномочий между должностными лицами, исходя исключительно из содержания вопроса, поставленного в обращении.

Информацию о полномочиях смотрите в разделе «Структура Правительства», либо по прямым ссылкам (дополнить).

Преимущество первоочередного приема предоставляется следующим категориям граждан: ветеранам Великой Отечественной войны, беременным женщинам и кормящим матерям, инвалидам, лицам преклонного возраста.

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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию данного государственного органа, или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

Руководитель, ведущий прием, по результатам рассмотрения обращений граждан принимает решение о постановке на контроль исполнения поручений.

Прием граждан в исполнительных органах государственной власти Камчатского края осуществляется по графикам, утвержденным руководителем соответствующего органа исполнительной власти.

Примеры «Актуальных вопросов»

Имущество и земельные отношения

Вопрос: Как часто включаются в перечень земельных участков, предоставляемых в собственность многодетных семей, сведения о сформированных земельных участках?

Ответ: В целях предоставления земельных участков многодетным семьям в собственность бесплатно для индивидуального жилищного строительства или для ведения личного подсобного хозяйства органы местного самоуправления Белгородской области осуществляют формирование земельных участков в порядке, установленном действующим законодательством.

Единый перечень обновляется по мере поступления от органов местного самоуправления информации о формировании земельных участков в целях предоставления многодетным семьям.

Вопрос: Может ли многодетная семья, получив бесплатно земельный участок, впоследствии его продать?

Ответ: Земельный участок предоставляется в общую долевую собственность всех членов семьи, то есть каждый член семьи, в том числе и несовершеннолетние дети, становятся обладателями определенной части земельного участка. Продать такой земельный участок можно, но только с соответствующего разрешения органов опеки и попечительства.

При этом стоит учесть, что бесплатно земельный участок многодетной семье может быть предоставлен только один раз.

Вопрос: В какую организацию (уполномоченный орган) нужно обращаться многодетной семье за получением земельных участков?

Ответ: Для получения земельного участка многодетная семья подаёт заявление в администрацию муниципального образования, на территории которого планирует получить земельный участок.

Вопрос: Какова площадь земельных участков, предоставляемых многодетным семьям?

Ответ: В соответствии со ст. 8 Закона от 02.11.2011 № 671 предельный минимальный размер земельного участка, предоставляемого многодетным семьям, для осуществления индивидуального жилищного строительства либо ведения личного подсобного хозяйства составляет в городских округах, городских поселениях - 0,08 гектара, в сельских поселениях - 0,15 гектара, а предельный максимальный размер земельных участков составляет в городских округах, городских поселениях - 0,15 гектара, в сельских поселениях - 0,25 гектара.

Социальное обеспечение населения

Вопрос: Какие есть изменения в законодательстве, касающиеся вопроса присвоения звания «Ветеран труда»

Ответ: Федеральным законом от 29.12.2015 N 388-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в части учета и совершенствования предоставления мер социальной поддержки исходя из обязанности соблюдения принципа адресности и применения критериев нуждаемости» внесены изменения в ряд действующих федеральных законов.

Так, с 1 июля 2016 года изменяются условия присвоения звания «Ветеран труда» (по федеральным основаниям). В соответствии с данными изменениями в условия для присвоения звания «Ветеран труда» на федеральном уровне добавляется требование кроме соответствующего трудового стажа (20 лет для женщин и 25 лет для мужчин в календарном исчислении), наличие наград (определенного перечня), полученных за продолжительный труд не менее 15 лет в соответствующей сфере деятельности (отрасли экономики).

При этом, за гражданами, которые по состоянию на 30 июня 2016 года награждены ведомственными знаками отличия в труде, сохраняется право на присвоение звания «Ветеран труда» при наличии трудового (страхового) стажа, учитываемого для назначения пенсии, не менее 25 лет для мужчин и 20 лет для женщин или выслуги лет, необходимой для назначения пенсии за выслугу лет в календарном исчислении (Федеральный закон от 29.12.2015 N 388-ФЗ).

Вопрос: Наш офис в этом году оборудовали в подвальном помещении, где сотрудники проводят полный рабочий день. Какие льготы мы можем потребовать у работодателя? Если для этого нужно провести спецоценку, то куда нам следует обратиться?

Ответ:

В силу статьи 219 Трудового кодекса Российской Федерации гарантии и компенсации, установленные в соответствии со статьями 92, 117 и 147 настоящего Кодекса, коллективным договором, соглашением, локальным нормативным актом, трудовым договором, предоставляются работнику, в случае если он занят на работах с вредными и (или) опасными условиями труда.

Оценка условий труда и обоснование необходимости предоставления указанных гарантий (компенсаций) осуществляется по результатам проведения специальной оценки условий труда. В этой связи Ваш работодатель обязан обеспечить проведение специальной оценки условий труда в порядке, установленном Федеральным законом от 28.12.2013 № 426-ФЗ "О специальной оценке условий труда", заключив гражданско-правовой договор с организацией, осуществляющей проведение специальной оценки условий труда.

Перечень таких организаций опубликован на официальном сайте Минтруда России.

Организация считается допущенной к деятельности по проведению специальной оценки условий труда с даты принятия Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации решения о ее регистрации в реестре таких организаций.

Организации, аккредитованные в порядке, действовавшем до дня вступления в силу Федерального закона от 28.12.2013 № 426-ФЗ, в качестве организаций, оказывающих услуги по аттестации рабочих мест по условиям труда, вправе проводить специальную оценку условий труда до истечения срока действия имеющихся на день вступления в силу настоящего Федерального закона аттестатов аккредитации испытательных лабораторий (центров) этих организаций, но не позднее чем до 31 декабря 2018 года включительно. Перечень таких организаций опубликован на официальном сайте Минтруда России, в реестре "Организаций оказывающих услуги в области охраны труда".

Вопрос: Действительны ли результаты спецоценки без проведения испытаний эффективности СИЗ?

Ответ: Нормы частей 6 – 8 статьи 14 Федерального закона № 426-ФЗ в части возможности снижения класса (подкласса) условий труда при применении эффективных средств индивидуальной защиты являются диспозитивными, в связи с чем возможность снижения класса (подкласса) условий труда является правом работодателя, а не его обязанностью.

Кроме того, Методикой проведения специальной оценки условий труда, утвержденная приказом Минтруда России от 24.01.2014 № 33н, предусмотрено, что случае применения работниками, занятыми на рабочих местах с вредными условиями труда, эффективных средств индивидуальной защиты, прошедших обязательную сертификацию в порядке, установленном соответствующим техническим регламентом, класс (подкласс) условий труда может быть снижен в порядке, установленном Федеральным законом от 28.12.2013 № 426-ФЗ "О специальной оценке условий труда".

С указанной целью приказом Минтруда России от 05.12.2014 № 976н утверждена Методика снижения класса (подкласса) условий труда при применении работниками, занятыми на рабочих местах с вредными условиями труда, эффективных средств индивидуальной защиты, прошедших обязательную сертификацию в порядке, установленном соответствующим техническим регламентом, вступившая в силу с 25.05.2015.

Вопрос: Обязана ли организация проводить специальную оценку условий труда (по истечению срока действия декларации) на рабочих местах, на которые была оформлена декларация, при выявлении профессионального заболевания на рабочих местах, которые не входили в состав декларируемых?

Ответ: Не обязана, так как профессиональное заболевание выявлено на незадекларированном рабочем месте.

При этом, согласно частям 5 и 7 статьи 11 Федерального закона от 28.12.2013 № 426-ФЗ по истечении срока действия декларации соответствия условий труда государственным нормативным требованиям охраны труда и в случае отсутствия в период ее действия несчастных случаев на производстве с занятыми на нем работниками (за исключением несчастного случая на производстве, произошедшего по вине третьих лиц) или случаев профессиональных заболеваний, причиной которых явилось воздействие на работников вредных и (или) опасных производственных факторов, срок действия данной декларации считается продленным на следующие пять лет.

Образование

Вопрос: Выплачивают ли компенсацию выплат за не предоставление ребёнку места в дошкольном образовательном учреждении.

Ответ: Проектом федерального закона № 36507-6 «О внесении изменений в Закон Российской Федерации от 10.07.1992 г. № 3266-1 «Об образовании» предусматривалось введение статьи 52.3, действие которой было направлено на финансирование расходов, связанных с выплатой компенсации за не предоставление ребенку места в государственных, муниципальных образовательных учреждениях, реализующих основную общеобразовательную программу дошкольного образования.

Данный проект не прошёл согласование в Государственной Думе Российской Федерации и, как следствие, не принят.

В соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, а также Белгородской области компенсация либо иная выплата за не предоставление ребёнку места в дошкольном образовательном учреждении не предусмотрена.