



**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ГИДРОМЕТЕОРОЛОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**Кафедра инновационных технологий управления в государственной
сфере и бизнесе**

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

(бакалаврская работа)

**На тему Особенности работы с обращениями граждан на примере отдела
Администрации района**

Исполнитель Преснухина Яна Андреевна

**Руководитель кандидат экономических наук, доцент
Карманова Анна Евгеньевна**

**«К защите допускаю»
И.о. заведующий кафедрой**

**кандидат экономических наук, доцент
Семенова Юлия Евгеньевна**

« 05 » июня 2024 г.

**Санкт – Петербург
2024**

Оглавление

Введение	3
1 Исторические и теоретические основы работы с обращениями граждан в органах государственной власти и местного самоуправления	5
1.1 Понятие деятельности по рассмотрению обращений граждан.....	5
1.2 Рассмотрение обращений граждан органами государственной власти	11
1.3 Рассмотрение обращений граждан органами местного самоуправления .	17
2 Особенности работы с обращениями граждан в отделе администрации района (на примере Невского района)	22
2.1 Общая характеристика деятельности администрации Невского района ..	22
2.2 Правовая и организационная основа деятельности администрации в Невском районе	28
2.3 Особенности организации работы в ГКУ «Жилищное агентство Невского района Санкт-Петербурга»	35
3 Направления совершенствования работы с обращениями граждан.....	41
3.1 Оценка механизма рассмотрения обращений граждан	41
3.2 Отдельные проблемы механизма рассмотрения обращений граждан в Невском районе	45
3.3 Пути повышения эффективности работы по рассмотрению обращений граждан в Невском районе Санкт-Петербурга	53
Заключение	60
Список использованной литературы.....	63
Приложение 1	67
Приложение 2	71

Введение

Одной из форм взаимодействия граждан с публичными структурами является их обращение в органы государственной власти, органы местного самоуправления и к должностным лицам. Граждане обращаются в публичные органы по различным вопросам как личного, так и общественного характера. Обращения могут быть вызваны неудовлетворенностью граждан процессами государственного управления, необходимостью в получении определенного государственного содействия, а также в защите и восстановлении нарушенных прав и свобод.

Работа с обращениями граждан ведется постоянно во всех без исключения органах государственной власти, как на федеральном, так и региональном уровне, в органах местного самоуправления, в государственных и негосударственных организациях и является одним из важнейших направлений их деятельности, однако действующее в этой сфере законодательство и практика его применения далеки от совершенства, о чем свидетельствуют многочисленные обращения граждан в Конституционный Суд за определением соответствия Конституции РФ тех или иных положений нормативно-правовых актов, регулирующих работу с обращениями граждан. Коллизии и пробелы законодательства об обращениях граждан вызывают проблемы в правоприменительной практике. Не в полной мере сформировался институт ответственности за нарушение порядка рассмотрения обращений граждан.

Актуальность данной темы выпускной квалификационной работы определяется необходимостью выведения работы с обращениями граждан на более высокий качественный уровень при соблюдении законодательства в этой области. Обращения граждан представляют собой форму народовластия, осуществляемого с помощью предложений и инициатив, содержащихся в обращении. Таким образом, обращения граждан позволяют реализовать базовое конституционное положение, согласно которому народ является источником власти в РФ. Решение проблемы организации работы с обращениями граждан

позволит эффективно выявлять мнения и настроения общества, позитивные и негативные тенденции в реализации органами государственной власти их компетенции, обеспечивать информационные ресурсы и эффективное функционирование организации.

Целью выпускной квалификационной работы являются особенности работы с письмами и обращениями граждан в администрации Невского района.

Для достижения поставленной цели исследования необходимо решить следующие задачи:

1. рассмотреть исторические и теоретические основы организации работы с обращениями граждан в органы государственной власти и местного самоуправления.

2. изучить механизм и порядок работы с обращениями граждан администрации Невского района.

3. проанализировать и оценить эффективность работы с обращениями граждан в администрации Невского района.

Объектом выпускной квалификационной работы является процедура работы с обращениями граждан в администрации Невского района.

Предметом исследования выступает организация работы с обращениями граждан в администрации Невского района.

1 Исторические и теоретические основы работы с обращениями граждан в органах государственной власти и местного самоуправления

1.1 Понятие деятельности по рассмотрению обращений граждан

В качестве одной из гарантий защиты прав и свобод граждан и участия их в решении государственных дел Конституция Российской Федерации называет право граждан на обращение в государственные органы. Обращения граждан в государственные органы власти – это всегда один из наиболее важных элементов любого развитого демократического государства. Согласно Конституции РФ каждый гражданин Российской Федерации, может обратиться в государственные органы власти и управления, организации любой формы собственности, политические партии и общественные организации письменно или устно для того, чтобы выразить свое мнение о каких-либо сторонах жизнедеятельности государства и общества.

В Федеральном законе от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» приводится определение обращения граждан.

«Обращение граждан – это направление в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу письменные предложения, заявление и жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления».

Управление общественными процессами в государстве не уступает по важности управлению в сфере экономики или политики. Поэтому важной характеристикой демократического государства является право граждан на обращение в органы государственной власти и органы местного самоуправления, что является эффективным механизмом взаимоотношений населения и власти. Право граждан на обращение к власти было сформировано достаточно давно. Так изначально право граждан на обращение к власти было установлено при Иване Третьем в 1497 году. Судебник Ивана Третьего стал правовым документом, который установил право населения на обращение к царю [16].

Еще одним важным документом для процесса развития права граждан на обращение в органы власти был Свод законов 1649 года или Соборное Уложение. В данном акте были установлены ограничения права граждан на обращение с челобитными к царю. Данное право имели лишь те граждане, жалобу которых не принимал Челобитный приказ.

В 1649 году был установлен четкий запрет на непосредственное обращение к царю. Нарушение данного запрета влекло тюремное заключение. Петр Первый решал вопрос с обращениями населения следующим образом – учредил высший судебный орган (Сенат), в полномочия которого входил прием челобитных из различных императорских органов.

При Екатерине Второй система рассмотрения обращений граждан вновь претерпела изменения, так как в это время было проведено большое количество реформ. Права граждан были в целом укреплены в результате отмены крепостного права. Политика Екатерины Второй позволила разделить апелляции на административные и судебные, что способствовало совершенствованию процедур рассмотрения обращений, вопросы стали рассматриваться более оперативно и эффективно. В дальнейшем существенные изменения в системе рассмотрения обращений граждан были реализованы в ходе реформ М.М. Сперанского, манифест которого был одобрен Александром Первым. В результате этого был учрежден законодательный орган Российской Империи – Государственный Совет, который включил в себя специальную комиссию, в полномочия которой вошел анализ обращений, направленных императору от подданных [7].

После Октябрьской Революции и распространения советской власти в России были созданы новые институты и механизмы рассмотрения обращений граждан, которые были приведены в соответствии с идеологией коммунистического общества. Так старые нормативные акты императорской власти были упразднены, взамен них были разработаны новые принципы, присущие идеям советской власти.

Во времена советской власти граждане именно посредством направления жалоб в органы власти выстраивали отношения с государством. В текстах жалоб граждане излагали свои проблемы и потребности, что позволяло обратить внимание органов власти к насущным недостаткам, препятствующим нормальному функционированию различных сфер общественной жизни [10].

Законодательство Российской Федерации после распада советского союза стало регулировать вопросы, связанные с обращениями граждан в органы публично-правового управления. Право на обращение в органы публично-правового управления было закреплено положениями Конституции Российской Федерации [1]. Сейчас институт рассмотрения обращений граждан в России находится на качественно новом уровне.

Так процедура рассмотрения обращений граждан в настоящее время основана на положениях такого нормативного акта федерального уровня, как Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» [2]. Указанный нормативно-правовой акт подтверждает конституционные положения о гарантиях предоставления гражданам права обращаться в органы публично-правового управления за помощью. Данный закон ограничивает возможность совершения каких-либо антиобщественных действий в процессе рассмотрения обращений граждан.

Граждане Российской Федерации обладают перечнем конституционных прав, установленных основным законом государства. В число конституционных прав входит и право на обращение в органы публично-правового управления. Данное право именуется конституционным в силу закрепления его положениями основного закона Российской Федерации. На рисунке 1.1 показана схема права граждан на подачу обращений, которые делятся на несколько видов.



Рисунок 1.1 – Виды обращений граждан в органы государственной власти и органы местного самоуправления

В рамках анализа положений Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» необходимо отметить основные понятия, закрепленные данным нормативным правовым актом.

Обращение гражданина Российской Федерации, в соответствии с вышеупомянутым законом, представляет собой предложение, заявление или жалобу, которые могут быть направлены в устной форме или в письменной (в том числе в электронной письменной форме через портал государственных и муниципальных услуг) в органы государственной власти или органы местного самоуправления с целью решения волнующего гражданина вопроса.

Предложение в рамках исследуемой темы можно охарактеризовать как рекомендацию гражданина по совершенствованию следующих элементов:

- нормативно-правовых актов;
- направлений деятельности органов публично-правового управления;
- определенных общественных отношений;
- определенных сфер общественной жизни.

Заявление, согласно законодательству, является просьбой гражданина о помощи в реализации прав и интересов или сообщением о факте нарушения его прав и интересов, которые необходимо восстановить при помощи органов публично-правового управления. В форме заявления гражданин также может направить информацию о ненадлежащем исполнении обязанностей органом государственного управления, органом местного самоуправления или их должностными лицами. Также гражданин может направить в орган власти обращение, представленное в форме жалобы. Жалоба, согласно закону, является просьбой гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав или свобод.

Право гражданина на обращение в органы публично-правового управления соответствует основам формирования гражданского общества, которое базируется на следующих принципах:

- открытость управленческой деятельности органов публично-правового управления;
- реализация общественного контроля за деятельностью органов власти;
- повышение уровня удовлетворенности населения результатами государственного и муниципального управления;
- повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг гражданам;
- участие граждан в управлении делами государства;
- корректный механизм восстановления нарушенных прав и свобод граждан [18].

При использовании права на обращение в органы государственной и муниципальной власти гражданин приобретает возможность:

- проводить анализ деятельности публично-правовых органов власти;
- предлагать варианты для улучшения работы органов государственной и муниципальной власти;
- рассчитывать на помощь и поддержку от органов власти в реализации определенных действий;
- обращаться за защитой нарушенных прав и свобод как своих, так и других лиц;

Взаимодействие между гражданами и властью в демократическом государстве выстраивается в результате обращений граждан к государственным и муниципальным органам. Данный процесс имеет значение также и для обеспечения защиты и реализации личных прав каждого гражданина. Посредством анализа обращений граждан представляется возможным выявлять проблемы, которые обусловлены нарушением прав и свобод граждан, а также формировать направления совершенствования деятельности властных структур [6].

Анализ обращений граждан важен и в силу того, что позволяет решать проблемы не только отдельных граждан, но и разрабатывать стратегии совершенствования взаимоотношений с общественностью. Государственные органы и органы местного самоуправления при изучении обращений принимают меры, направленные на восстановление нарушенных прав граждан, решают проблемы, затрагивающие целые социальные группы населения.

Любой гражданин имеет право на индивидуальное или коллективное обращение. В Федеральном законе № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации» нет определенного понятия «коллективное обращение». Коллективным обращением может считаться любое обращение, написанное двумя и более авторами.

Таким образом, мы видим, что в законе определены права гражданина при рассмотрении обращений. Обращения граждан в совокупности регулирующих их правовых норм представляют собой сложный и достаточно разветвленный институт. На протяжении многих лет он функционирует и служит

эффективным средством демократизации общества, формирования правового государства, широким каналом участия граждан в управлении делами общества и государства.

1.2 Рассмотрение обращений граждан органами государственной власти

Органы государственной власти уполномочены рассматривать обращения граждан, поступившие к ним в следующих формах:

- индивидуальной;
- коллективной;
- электронной.

Гражданин единолично может написать обращение в орган государственной власти, который направляется только одному адресату. Подобная форма является актом самовыражения гражданина. Последствия направления подобного обращения не влияют на процесс его рассмотрения даже если они могут каким-либо образом затронуть интересы иных лиц. Коллективное обращение является выражением воли двух и более граждан, которые одинаково видят проблему в определенной сфере, оформленное в виде единого обращения или высказанное коллективом граждан в устном разговоре с представителем публично-правового управления.

Федеральным законодательством установлен перечень субъектов, наделенных обязанностью обеспечения рассмотрения обращений граждан:

- органы государственной власти;
- органы местного самоуправления;
- должностные лица указанных органов.

Правовой статус перечисленных субъектов включает в себя обязанность по принятию и рассмотрению обращений граждан Российской Федерации [8]. Законодательством предусмотрено, что обращения граждан могут быть рассмотрены не только органами публично-правового управления. Некоторые организации и их должностные лица также обладают правом реализации

данной деятельности. Правила рассмотрения обращений граждан данными организациями устанавливаются соответствующими органами публично-правового управления. Таким образом, нормативно установлено, что вопросами рассмотрения обращений граждан могут занимать многие субъекты, обладающие на это правом. Подобный порядок способствует более эффективному обеспечению прав и свобод граждан.

Упомянутый федеральный закон устанавливает правила рассмотрения обращений граждан как для органов государственной власти, так и для органов местного самоуправления. В связи с этим правовое регулирование механизма рассмотрения обращений граждан является одинаковым для обоих уровней публично-правового управления.

Анализируя в настоящем параграфе особенности рассмотрения обращений граждан органами государственной власти, необходимо учитывать, что данные особенности в большинстве своем присущи и процессу рассмотрения обращений граждан органами местного самоуправления.

Так, право гражданина Российской Федерации на обращение в орган государственной власти корреспондирует обязанности органов государственной власти по принятию обращения гражданина и последующему его рассмотрению. Работа государственных органов власти по рассмотрению обращений граждан обуславливается действием определенных принципов, анализ которых позволит установить основные черты исследуемого процесса.

Первым принципом является принцип народовластия, который заключается в том, что в Российской Федерации власть осуществляет народ непосредственно или через представителей. Так российские граждане, принимая участие в выборах, способствуют определению кадрового состава органов государственной власти, который будет реализовывать властные полномочия в рамках своей компетенции. То есть это свидетельствует о реализации управления народом государством посредством своих представителей. На представителей народа возлагается ответственность за реализацию управления в интересах населения. Граждане Российской

Федерации наделены правом осуществления общественного контроля за деятельностью избираемых органов власти и их должностных лиц. Данный контроль может осуществляться и посредством направления обращений в органы государственной власти. Право на обращение граждан Российской Федерации в органы государственной власти создает условия для участия населения в управлении делами государства и непосредственно.

Второй принцип характеризуется следующим содержанием. Как известно, Российская Федерация является федеративным государством. В силу данной характеристики, система органов государственной власти в нашей стране является двухуровневой. То есть граждане вправе направлять свои обращения в государственные органы, которые могут являться как федеральными, так и региональными. Помимо того, что вопрос рассмотрения обращений граждан в нашем государстве регулируется на федеральном уровне, каждый субъект Российской Федерации устанавливает на собственной территории свои правила реализации данного механизма, которые не должны противоречить федеральному законодательству. То есть законодательством какого-либо региона Российской Федерации не могут быть сужены права граждан на рассмотрение их обращений в органах государственной власти.

Основа третьего исследуемого принципа состоит в том, что права и свободы человека и гражданина в Российской Федерации являются высшей ценностью. Данная характеристика подразумевает обязанность государственных органов не только соблюдать права и свободы граждан, но и обеспечивать их сохранность. То есть органы государственной власти федерального уровня, органы государственной власти субъектов Российской Федерации и их должностные лица должны реализовывать обязанности при рассмотрении обращений граждан по обеспечению их прав и свобод.

Четвертый принцип заключается в том, что законом устанавливается система ценностей, состоящая в обеспечении и защите прав и свобод населения. Закон можно охарактеризовать как результат выражения государственной воли. Однако к числу его особенностей относится и то, что он

позволяет осуществить правовую идею, сформированную на основании волеизъявления населения, с которым государство выстраивает определенные государственно-общественные отношения.

Примером соблюдения данного принципа является та же Конституция Российской Федерации, которая принимается народом на референдуме, а ее положения устанавливают основные общественные ценности и элементы государственного строя Российской Федерации. Другие нормативные правовые акты также принимаются во исполнение волеизъявления населения, в интересах каждого гражданина. Граждане имеют право влияния на содержание законодательных актов нашего государства посредством направления соответствующих обращений в органы государственного управления.

Пятый принцип заключается в том, что власть в нашем государстве разделяется на законодательную, исполнительную и судебную. То есть органы государственной власти действуют в рамках использования данного принципа. Содержание разделения властей состоит в том, чтобы предотвратить злоупотребление властью и обеспечить взаимный контроль отдельных ветвей власти. Подобный порядок позволяет выстроить целостную систему, которая способствует четкой специализации конкретных органов на сферу своей деятельности. Разделение полномочий органов государственного управления способствует более правильному и детальному рассмотрению обращений граждан.

Шестой принцип заключается в идеологическом многообразии. Данный принцип также оказывает воздействие на механизм рассмотрения обращений граждан. Для любого демократического общества обязательно установление множества идеологических идей. Данные идеи выражают интересы различных общественных слоев и групп населения. Поэтому установление плюрализма является обязательным для народоориентированного государства. Благодаря данному принципу граждане, обладающие различными точками зрения, могут высказать свою точку зрения, касающуюся определенного вопроса. Плюрализм обеспечивает объективную оценку работы органов государственной власти,

содержанию нормативно-правовых актов. Таким образом, обеспечивается свобода направления гражданами обращений в органы государственного управления вне зависимости от содержания обращения и точки зрения. Так граждане реализуют свое право на участие в управлении делами государства [17].

Указанные и охарактеризованные выше принципы работы органов государственной власти по рассмотрению обращений граждан являются конституционными. Далее в рамках анализа процесса рассмотрения обращений граждан органами государственной власти необходимо обозначить и специальные принципы реализации данной деятельности:

- соблюдение прав граждан в процессе рассмотрения обращений (органам государственной власти запрещено каким-либо образом ограничивать или нарушать права населения в процессе исследуемой деятельности);
- граждане не могут быть подвержены преследованию со стороны органов государственной власти ввиду направления обращения определенного содержания;
- содержание обращения, а также данные о заявителе не должны быть разглашены в процессе рассмотрения обращения;
- все обращения, поступающие в органы государственной власти от граждан, должны быть зарегистрированы в течение трех рабочих дней;
- если обращение гражданина поступило в орган государственной власти, который не обладает полномочиями для рассмотрения вопроса по существу, то данное обращение в течение семи дней с даты его регистрации должно быть направлено в компетентный орган для рассмотрения;
- орган государственной власти, в который обращение гражданина было направлено первоначально, обладает правом направления запроса в орган, который непосредственно рассматривает обращение, о результатах деятельности;

- если в обращении гражданина содержится жалоба на действия или бездействие определенных органов власти, то недопустимо перенаправлять данное обращение в данные органы для рассмотрения и дачи ответа по существу вопроса, изложенного в обращении;
- органы государственной власти обязаны принимать обращения к рассмотрению, в отдельных случаях, исключая возможность рассмотрения обращения, заявителю должен быть дан ответ с объяснениями о невозможности рассмотрения его обращения;
- органы государственной власти обязаны соблюдать сроки рассмотрения обращений;
- органы государственной власти ответственны за правильное и объективное рассмотрение обращений;
- органы государственной власти должны обеспечивать гражданам доступ к информации о своей деятельности;
- органы государственной власти должны содействовать в обеспечении доступности направления обращений гражданами;
- органы государственной власти в результате рассмотрения обращений граждан обязаны давать ответы по существу вопросов, изложенных в обращениях, а не делать шаблонные «отписки» [11].

Таким образом, на основании вышесказанного можно сделать вывод о том, что органы государственной власти являются важным субъектом рассмотрения обращений граждан и решения насущных проблем населения. Данный статус позволяет им реализовывать определенные мероприятия в целях защиты интересов населения. Органы государственной власти в рамках данной деятельности обязаны обеспечивать для граждан доступ к информации, касающейся правил направления обращений в органы публично-правового управления. Правовое регулирование вопросов рассмотрения обращений граждан органами государственной власти является актуальным вопросом для любого современного государства. В нашей стране вопросы рассмотрения

обращений граждан урегулированы в основном положениями Конституции Российской Федерации и Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Данные правовые акты устанавливают правила рассмотрения обращений граждан органами государственной власти и органами местного самоуправления.

1.3 Рассмотрение обращений граждан органами местного самоуправления

Система органов местного самоуправления для каждого муниципального образования определена федеральным законодательством:

- представительный (законодательный) орган муниципального образования;
- исполнительно-распорядительный орган муниципального образования (администрация);
- глава муниципального образования;
- контрольно-счетный орган муниципального образования;
- иные органы и должностные лица [2].

В состав Невского района города Санкт-Петербурга входят следующие муниципальные образования:

- муниципальный округ Невская застава;
- муниципальный округ Ивановский;
- муниципальный округ Обуховский;
- муниципальный округ Рыбацкое;
- муниципальный округ Народный;
- муниципальный округ № 54;
- муниципальный округ Невский округ;
- муниципальный округ Оккервиль;
- муниципальный округ Правобережный.

В полномочия органов местного самоуправления входит функция по рассмотрению обращений граждан. Для граждан право направления обращений

в органы местного самоуправления установлено Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации».

Предложения, направляемые гражданами в органы местного самоуправления, не отличаются по характеристике от предложений, направляемых в органы государственной власти. Их содержание также состоит в том, что граждане дают рекомендации по совершенствованию определенных направлений муниципального управления, муниципальных правовых актов, улучшению сфер жизни муниципального образования.

Таким образом, можно сделать вывод о том, что предложение, направляемое гражданином в орган местного самоуправления, обладает рекомендательным характером, который может способствовать улучшению определенных общественных отношений в муниципальном образовании. Особенность подобного обращения состоит в том, что орган местного самоуправления, рассмотрев его, должен направить заявителю ответ, содержащий информацию о возможности и целесообразности применения данного предложения в реальности. Для органов местного самоуправления процесс рассмотрения обращений, направленных в форме предложений, считается самым простым, так как гражданин не может в данном случае требовать от органа власти обязательного выполнения изложенных им идей в обращении.

Заявление, направляемое гражданами в органы местного самоуправления, представляет собой просьбу лица о содействии в осуществлении своих прав и интересов, либо о защите и восстановлении нарушенных прав и свобод. В заявлении могут содержаться данные, критикующие деятельность органов местного самоуправления. Чаще всего граждане направляют в органы местного самоуправления такой вид обращений, как жалоба. Жалоба представляет собой просьбу гражданина о восстановлении его нарушенных прав или интересов, а также восстановлении нарушенных прав и интересов иных лиц.

В настоящее время большинство обращений граждан поступает в органы местного самоуправления посредством использования цифровых возможностей – в электронном виде. Легального определения понятия электронных обращений пока не установлено, однако их рассматривать органы местного самоуправления обязаны с соблюдением правил, установленных для всех обращений.

Исходя из теоретических аспектов, можно определить понятие электронного обращения следующим образом – обращение, поступившее в орган публично-правового управления в электронном виде, подлежащее рассмотрению в порядке, установленном федеральным законодательством. Граждане, обращаясь в органы местного самоуправления, выстраивают коммуникативные связи с местными органами публично-правового управления.

Органы местного самоуправления, отвечая на обращения граждан, обеспечивают наличие обратной связи. В рамках данной связи возникает возможность выявлять актуальные проблемы на муниципальном уровне и принимать необходимые меры для их устранения. Поэтому данный механизм отличается высокой эффективностью.

Граждане в настоящее время достаточно часто пользуются правом обращения в органы местного самоуправления. На рисунке 1.2 показан график количества обращений граждан в органы исполнительной власти города Москвы. Например, в ноябре 2023 года было получено более 159 тысяч вопросов [19].



Рисунок 1.2 – Количество обращений граждан, поступивших в 2023 году в органы исполнительной власти города Москвы

Граждане обладают правом оценки деятельности органов местного самоуправления. Обычно данным правом население пользуется тогда, когда самостоятельно обращается в орган власти по какому-либо вопросу, на основании чего делает выводы о работе органа публично-правового управления. Процесс рассмотрения обращений граждан также оценивается как вид деятельности органов власти. Например, граждане могут оценить такие факторы, как доступность данных о деятельности органа власти, о времени его работы и т.д.

Обычно граждане уделяют большое значение тому, насколько просто обратиться в орган местного самоуправления для решения какого-либо вопроса. Оценке поддаются сроки рассмотрения обращений, качество результатов рассмотрения и т.д.

Граждане при направлении обращения в орган власти могут неправильно определить, какой орган полномочен рассмотреть их вопрос ввиду неосведомленности. Поэтому органы местного самоуправления, так же, как и

органы государственной власти, обязаны при получении обращений граждан, содержащих вопросы, ответы на которые они не могут дать, перенаправить данные обращения в компетентные органы власти по подведомственности. Орган местного самоуправления обязан реализовать перенаправление обращения в течение семи дней после его регистрации. В таком случае гражданин, кому принадлежит обращение, обязательно должен быть уведомлен о том, что его вопрос будет рассмотрен иным органом публично-правового управления [13].

Интерес для исследования составляет вопрос ответственности в случае пропуска срока предоставления ответа заявителю. В местную администрацию поселения (на имя главы местной администрации) поступила жалоба от гражданина на неисполнение должностными лицами местной администрации обязанностей по ликвидации стихийной свалки строительного мусора, расположенной возле его дома. Глава местной администрации, получив указанную жалобу, направил ее для рассмотрения начальнику контрольного департамента местной администрации. Однако в установленный законом срок жалоба не была рассмотрена, ответ на нее заявителю не был направлен. Возникает вопрос, можно ли главу местной администрации привлечь к административной ответственности за указанное бездействие, учитывая, что в полномочия главы местной администрации (согласно контракту) входит контроль за исполнением поручений его подчиненными? Учитывая, что после того, как жалоба была отписана для рассмотрения другому должностному лицу, обязанность контроля за ее своевременным рассмотрением осталась у главы администрации, его бездействие привело к тому, что ответ на обращение был дан с нарушением установленного законом срока. Соответственно, в рассматриваемом случае глава местной администрации может быть привлечен к административной ответственности в виде штрафа [12].

Таким образом, можно сделать вывод о том, что механизм рассмотрения обращений граждан регулируется одними и теми же нормативными правовыми актами.

2 Особенности работы с обращениями граждан в отделе администрации района (на примере Невского района)

2.1 Общая характеристика деятельности администрации Невского района

Администрация Невского района Санкт-Петербурга представляет собой исполнительный орган власти города Санкт-Петербурга, который реализует публично-правовое управление, а также осуществляет политику на территории Невского района города Санкт-Петербурга [4].

Администрация Невского района города Санкт-Петербурга подчиняется Правительству Санкт-Петербурга и Губернатору Санкт-Петербурга.

На рисунке 2.1 показаны нормативно-правовые акты, регулирующие деятельность администрации Невского района Санкт-Петербурга.

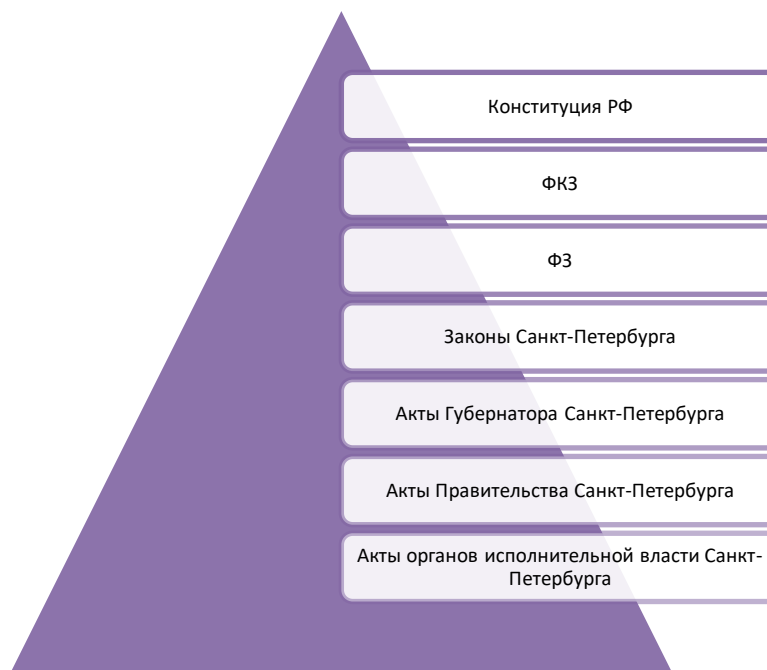


Рисунок 2.1 – Нормативная основа регулирования деятельности администрации Невского района

Администрация Невского района Санкт-Петербурга является юридическим лицом, что наделяет ее правом владения счетами в банках, а также печатями, штампами и бланками, утвержденными Правительством Санкт-Петербурга, имеющими изображения герба Санкт-Петербурга, с наименованием администрации.

Унитарные предприятия и государственные учреждения Санкт-Петербурга могут находиться в ведении администрации Невского района Санкт-Петербурга. Нормативно-правовым актом, изданным Правительством Санкт-Петербурга, установлено местонахождение администрации Невского района Санкт-Петербурга – г. Санкт-Петербург, пр. Обуховской обороны, д. 163.

Администрация Невского района Санкт-Петербурга наделена полномочиями по реализации контроля деятельности органов местного самоуправления в городе, осуществляемой в рамках переданных им государственных полномочий Санкт-Петербурга.

Основа деятельности администрации Невского района Санкт-Петербурга базируется на годовом и квартальных планах работы. Разработкой и внедрением данных планов занимается отдел организационной работы и взаимодействия с органами местного самоуправления администрации Невского района Санкт-Петербурга. При разработке планов используются рекомендации:

- губернатора Санкт-Петербурга;
- главы администрации Невского района Санкт-Петербурга;
- первого заместителя и заместителей главы администрации Невского района Санкт-Петербурга;
- руководителей структурных подразделений администрации Невского района Санкт-Петербурга.

На рисунке 2.2 представлена схема издания распоряжений и приказов Администрацией Невского района Санкт-Петербурга на основании и во исполнение указанных актов.

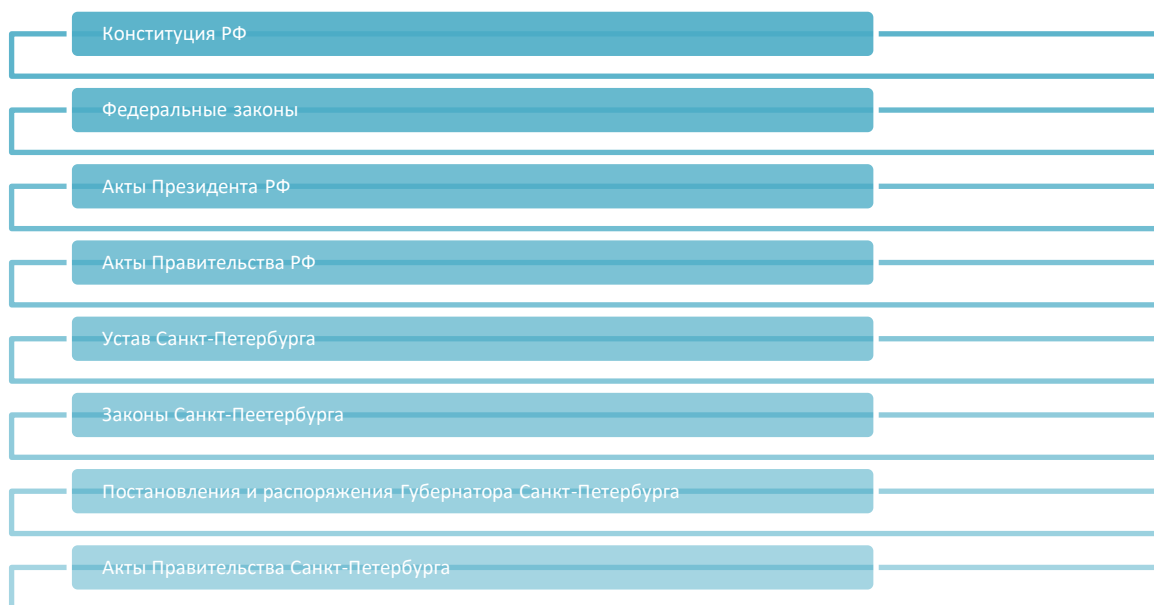


Рисунок 2.2 – Правовая основа издания актов администрации Невского района Санкт-Петербурга

В администрации Невского района Санкт-Петербурга проводятся совещания, в процессе которых вырабатываются согласованные решения, координируется деятельность структурных подразделений администрации, а также реализуется взаимодействие с органами публично-правового управления и организациями на территории Невского района Санкт-Петербурга.

Так еженедельно проводятся аппаратные совещания с руководителями структурных подразделений администрации Невского района Санкт-Петербурга и руководителями районных организаций.

Также проводятся совещания, на которых рассматриваются отдельные направления социально-экономического развития Невского района Санкт-Петербурга, где принимают участие:

- первый заместитель главы администрации;
- заместители главы администрации;
- руководители органов местного самоуправления внутригородских муниципальных образований;
- руководители организаций района.

В процессе стажировки в жилищном отделе администрации Невского района Санкт-Петербурга я познакомилась с деятельностью данного структурного подразделения, которое занимается реализацией следующих направлений:

- предоставляются безвозмездные субсидии;
- реализация положений целевых жилищных программ Санкт-Петербурга, в рамках которых оказывается содействие в улучшении жилищных условий;
- ведется учет лиц, нуждающихся в предоставлении жилых помещений;
- оформляются договоры социального найма для граждан, которые проживают в общежитиях;
- вносятся изменения в договоры социального найма;
- перевод площади из числа служебной в личную;
- выдачи гражданам выписок для заключения договоров социального найма;
- предоставление жилья детям-сиротам и детям, оставшимся без попечения родителей;
- предоставление жилых помещений льготным категориям граждан;
- проведение комплексного капитального ремонта с расселением аварийных домов;
- предоставление в пользование освободившихся жилых помещений.

В соответствии с положениями Федерального закона «Об общих принципах организации местного самоуправления» каждое муниципальное образование имеет свой бюджет.

В Невском районе Санкт-Петербурга образован консолидированный местный бюджет. Ответственным лицом за исполнение бюджета является руководитель финансового органа администрации Невского района.

Бюджетные полномочия муниципального образования реализуются администрацией Невского района Санкт-Петербурга в соответствии с положениями статьи 9 Бюджетного кодекса Российской Федерации.

Для реализации отдельных государственных полномочий, переданных органам местного самоуправления, используются средства государственного бюджета. В отдельных случаях для этого могут использоваться собственные финансовые и материальные средства.

Деятельность администрации Невского района города Санкт-Петербурга обеспечивается средствами местного бюджета. Расходование местного бюджета осуществляется в соответствии с расходными обязательствами муниципального образования. Глава администрации Невского района Санкт-Петербурга реализует руководство администрацией. На должность глава назначается губернатором Санкт-Петербурга и освобождается им же.

На рисунке 2.3 показана схема структуры Администрации Невского района, а также вопросы ее изменения согласовываются главой администрации с несколькими субъектами.

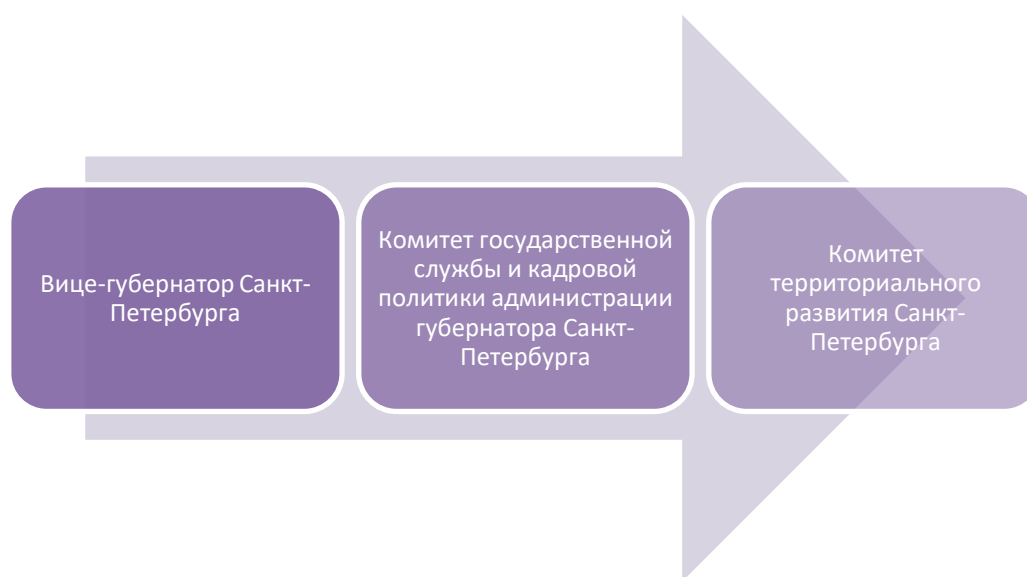


Рисунок 2.3 – Органы, уполномоченные согласовывать структуру администрации района Санкт-Петербурга

Также глава администрации Невского района города Санкт-Петербурга утверждает и вносит изменения в штатное расписание администрации Невского района. Однако данную деятельность он также обязан согласовывать с некоторыми субъектами.

В полномочия главы администрации Невского района Санкт-Петербурга входит:

- подписание актов администрации Невского района;
- подписание государственных контрактов и иных гражданско-правовых соглашений, договоров, платежных документов и писем от имени администрации Невского района;
- распределяет обязанности между первым заместителем и заместителями;
- утверждает должностные регламенты для государственных служащих администрации Невского района Санкт-Петербурга и для сотрудников администрации, не занимающих должности государственной гражданской службы;
- ведет отчетную работу о выполнении ранее направляемых планов деятельности администрации Невского района, согласовывая деятельность с вице-губернатором Санкт-Петербурга, комитетом территориального развития Санкт-Петербурга;
- реализует полномочия от имени администрации Невского района без доверенности;
- выдает от имени администрации Невского района доверенности;
- утверждает расходную смету администрации Невского района;
- обеспечивает сохранность средств и материальных ценностей администрации Невского района;
- распоряжается финансовыми и материальными средствами администрации Невского района;
- реализует полномочия нанимателя для сотрудников администрации Невского района;

- назначает на должность и освобождает от должности руководителей государственных унитарных предприятий и государственных учреждений, расположенных на территории Невского района;
- согласовывает назначение на должности и освобождения от должности отдельных сотрудников государственных унитарных предприятий и государственных учреждений.

Таким образом, администрация Невского района города Санкт-Петербурга представляет собой исполнительный орган власти, занимающийся вопросами публично-правового управления на территории Невского района. В состав администрации Невского района входит несколько структурных подразделений, возглавляет администрацию глава, в подчинении которого находится первый заместитель главы администрации и заместители главы администрации. Были установлены направления деятельности администрации Невского района. На примере жилищного отдела администрации Невского района Санкт-Петербурга перечислены основные функции структурного подразделения администрации.

2.2 Правовая и организационная основа деятельности администрации в Невском районе

В администрации Невского района Санкт-Петербурга действуют структурные подразделения. Приказами администрации Невского района утверждаются положения о данных структурных подразделениях, в которых закрепляются задачи, функции и полномочия данных органов.

В администрации Невского района Санкт-Петербурга могут быть созданы такие структурные подразделения, как

- отделы;
- секторы;
- секторы в отделах.

В организационную структуру администрации Невского района Санкт-Петербурга входят следующие структурные подразделения представленные в таблице 2.1.

Таблица 2.1 – Структурные подразделения администрации Невского муниципального района города Санкт-Петербурга.

Структурное подразделение	Цели деятельности
Жилищный отдел	Содействие реализации конституционного права граждан на жилище в новых социально - экономических условиях и контроль за соблюдением правовых норм, регулирующих жилищные отношения при установлении различных видов и форм собственности на недвижимость в жилищной сфере.
Общий отдел	Обеспечение единого порядка документирования, организации работы с документами, контроля исполнения и подготовки документов к передаче в архивный отдел в соответствии с действующими нормами.
Отдел благоустройства и обращения с отходами	Организация благоустройства и озеленения территории района. Организация санитарного содержания жилищного фонда и придомовых территорий, их озеленение и благоустройство. Организация мероприятий по охране окружающей среды. Участие в предупреждении и ликвидации последствий чрезвычайных ситуаций.
Отдел бухгалтерского учета и отчетности	Задачи по формированию полной и достоверной информации о деятельности администрации и ее имущественном положении, обеспечению информацией внутренних и внешних пользователей бухгалтерской отчетности, составлению и представлению в установленные сроки отчетности, осуществлению контроля за сохранностью имущества и правильным расходованием денежных средств и материальных ценностей, противодействию коррупции в установленной сфере компетенции.

Продолжение таблицы 2.1

Структурное подразделение	Цели деятельности
Отдел информации	Координация и организация работ по внедрению информационных технологий для аппарата администрации и его структурных подразделений.
Отдел закупок	Реализация исполнительских и управленческих функций по осуществлению полномочий органов местного самоуправления, установленных действующим законодательством в области закупок.
Отдел здравоохранения	Реализация полномочий администрации в сфере охраны здоровья граждан, взаимодействия с органами государственной власти и местного самоуправления, работы с гражданами и организациями.
Отдел информатизации и связи	Информационно-техническая поддержка процесса муниципального управления.
Отдел культуры	Обеспечение эффективного развития культуры и искусства, творческой самодетельности, народных, национальных традиций и ремесел, содействия развитию и укреплению межнациональных культурных связей, обеспечения функционирования учреждений культуры.
Отдел молодежной политики и взаимодействия с общественными организациями	Реализация вопросов местного значения, связанных с обеспечением условий для развития на территории муниципального района молодежной политики.
Отдел образования	Реализация права на образование, обеспечение государственных гарантий прав и свобод человека в сфере образования, создание условий для реализации права на образование, обеспечение эффективного функционирования и развития системы образования.
Отдел организационной работы и взаимодействия с органами местного самоуправления	Полномочия в сфере обеспечения взаимодействия администрации района с органами местного самоуправления района.
Отдел по вопросам государственной службы и кадров	Кадровое обеспечение государственной службы.
Отдел по вопросам законности, правопорядка и безопасности	Реализация полномочий администрации в сфере профилактики терроризма, экстремизма, наркомании, правонарушений.

Продолжение таблицы 2.1

Структурное подразделение	Цели деятельности
Отдел по обслуживанию здания	Реализация полномочий по обслуживанию зданий администрации.
Отдел потребительского рынка	Реализация муниципальной политики по развитию торговли, общественного питания и бытового обслуживания населения района на основании использования рыночных механизмов хозяйствования.
Отдел районного хозяйства	Проведение единой политики в области градостроительной деятельности на территории района, взаимодействия между органами местного самоуправления и ресурсоснабжающими организациями для устойчивой и безаварийной эксплуатации объектов жилищно-коммунального хозяйства, обеспечения населения качественными жилищно-коммунальными услугами.
Отдел социальной защиты населения	Проведение политики, которая направлена на установление наиболее устойчивых и упорядоченных связей и взаимоотношений между разнообразными уровнями организационной системы социальной защиты.
Отдел строительства и землепользования	Обеспечение проведения на территории района политики в сфере строительства и землепользования.
Отдел физической культуры и спорта	Создание условий для развития физической культуры и спорта в районе.
Отдел финансового и ведомственного контроля	Осуществление финансового контроля для установления законности исполнения бюджета, достоверности учета и отчетности.
Отдел экономического развития	Комплексное экономическое развитие района.
Планово-финансовый отдел	Обеспечение выполнения и создание условий для оптимизации расходных обязательств района, повышения эффективности бюджетной системы.
Юридический отдел	Правовое обеспечение деятельности и защиты интересов администрации в судах, а также обеспечения юридической помощи гражданам и юридическим лицам района.

На основании анализа организационной структуры администрации Невского района Санкт-Петербурга выявляются следующие недостатки:

- устаревший подход к осуществлению функций местного самоуправления, направленный на достижение собственных отдельных показателей структурных подразделений, а не на результаты деятельности всей системы местного самоуправления;
- функциональные связи между структурными подразделениями администрации не являются четко определенными, отсутствует регламент межструктурного взаимодействия.

При этом следует отметить преимущества организационной структуры администрации Невского района Санкт-Петербурга:

- разделение полномочий между структурными подразделениями администрации в соответствии с направлениями и целями деятельности;
- оперативное решение вопросов местного значения;
- открытость и прозрачность деятельности органов местного самоуправления;
- ответственность за реализацию полномочий местного самоуправления несет глава администрации, а также руководители структурных подразделений.

Глава администрации Невского района непосредственно руководит структурными подразделениями администрации. Кроме того, координация их деятельности, а также методическое руководство реализуется в пределах полномочий органов исполнительной государственной власти, а также подразделений администрации губернатора Санкт-Петербурга.

Правительством Санкт-Петербурга устанавливается предельная численность должностей государственной гражданской службы Санкт-Петербурга, а также должностей, не являющихся должностями гражданской службы.

Глава администрации Невского района осуществляет управление администрацией на основании принципа единоначалия, что наделяет его

персональной ответственностью за выполнение задач, возложенных на данный исполнительный орган власти.

Управление деятельностью администрацией Невского района глава осуществляет при помощи первого заместителя и заместителей.

На рисунке 2.4 изображена схема, по которой администрация Невского района устанавливает персональный состав и порядок организации работы коллегии администрации. В коллегию администрации Невского района входят различные субъекты.

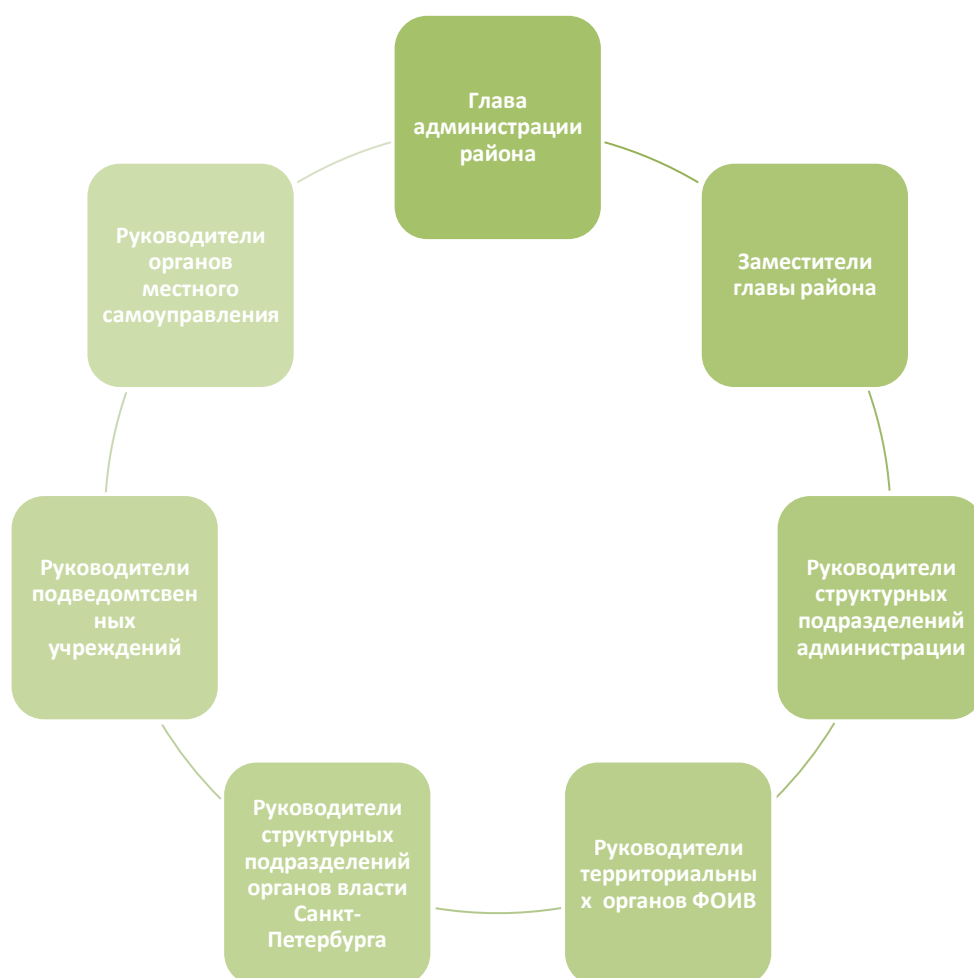


Рисунок 2.4 – Состав коллегии администрации Невского района

Об эффективности деятельности администрации Невского района можно судить, исходя из доклада главы администрации Невского района об итогах социально-экономического развития района в 2023 году и планах на 2024 год.

Невский район является самым крупным районом Санкт-Петербурга. В 2023 году на территории района было построено 32 объекта, включая 6 детских садов и 3 школы. Также в 2023 году в районе было открыто две новых поликлиники. Кроме того, на базе нового отделения поликлиники планируется открытие реабилитационного центра для участников специальной военной операции. Также в 2023 году был построен новый физкультурно-оздоровительный комплекс. Проводится эффективная работа по благоустройству района [20].

Правовыми основами деятельности администрации Невского района города Санкт-Петербурга являются следующие нормативно-правовые акты:

- Конституция Российской Федерации [1];
- Федеральный закон «Об общих принципах организации местного самоуправления» [2];
- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Семейный кодекс Российской Федерации;
- Жилищный кодекс Российской Федерации;

Распоряжение администрации Невского района Санкт-Петербурга № 1459-р «Об утверждении Регламента администрации Невского района Санкт-Петербурга» [3] и т.д.

Таким образом, было установлено, что правовые и организационные основы деятельности администрации Невского района города Санкт-Петербурга регулируются системой нормативно-правовых актов. Деятельность администрации регулируется главой администрации Невского района. Глава администрации Невского района реализует ряд полномочий в пределах своей компетенции, которые позволяют ему организовывать надлежащий механизм деятельности администрации Невского района города Санкт-Петербурга.

2.3 Особенности организации работы в ГКУ «Жилищное агентство Невского района Санкт-Петербурга»

Весь механизм работы с обращениями граждан в администрации Невского района города Санкт-Петербурга выстраивается общим отделом администрации, который обеспечивает единую работу с обращениями граждан, поступающими в данный орган в письменном или электронном виде.

Изначально обращения граждан, направленные в администрацию Невского района города Санкт-Петербурга, поступают в сектор писем и приема граждан общего отдела администрации Невского района. После этого обращения регистрируются в течение трех дней. Рассмотрение обращений граждан осуществляется в соответствии с положениями Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Поступившие в администрацию Невского района обращения граждан могут быть адресованы главе администрации Невского района, первому заместителю главы администрации, заместителям главы администрации или самой администрации Невского района. Обращения в электронной форме направляются при помощи сервиса «Электронная приемная». С помощью сервиса любой гражданин может направить обращение в органы публично-правового управления без личного посещения. «Электронная приемная» позволяет подготовить текст обращения и направить его в нужный орган в электронном виде. После отправления заявитель имеет возможность просмотреть, на каком этапе происходит рассмотрение обращения. Ответ на свое обращение заявитель также может получить в электронном виде.

В администрацию Невского района также поступают письменные уведомления о проведении собраний, митингов, демонстраций и шествий. Данные уведомления направляются гражданами и объединениями граждан, проявляющими гражданскую активность. Процедура направления и регистрации уведомлений необходима для обеспечения правопорядка. Подобные уведомления регистрируются в день поступления в администрацию

Невского района. Далее уведомления рассматриваются отделом законности, правопорядка и безопасности администрации Невского района. В уведомлении обязательно указывается форма планируемого мероприятия, место и время его проведения, планируемое количество участников, данные об организаторах и т.д. Уполномоченные органы власти рассматривают поступившие уведомления и оценивают правомерность планируемых мероприятий. Органы власти осуществляют деятельность по обеспечению безопасности граждан при проведении данных мероприятий, в связи с чем взаимодействуют с различными органами государственной власти и местного самоуправления.

Обращения граждан, которые поступили в сектор писем и приема граждан общего отдела администрации Невского района, имеющие в своем содержании сведения о коррупционных фактах, перенаправляются в комитет государственной службы и кадровой политики администрации губернатора Санкт-Петербурга. Передача данной информации должна быть реализована в течение двух рабочих дней после регистрации. Если подобное обращение гражданина поступило в электронной форме, то в комитет оно перенаправляется в распечатанном виде.

Некоторые обращения граждан поступают непосредственно руководителям структурных подразделений администрации Невского района города Санкт-Петербурга. Данные обращения регистрируются в структурном подразделении и учитываются при составлении отчета структурным подразделением. В обязательном порядке на обращениях, поступивших в администрацию, ставится штамп, в котором прописываются дата и номер обращения.

Иногда в администрацию Невского района приходят обращения, которые администрация не может рассмотреть, так как вопросы, изложенные в обращении, не входят в ее компетенцию. В таком случае обращение в течение семи дней перенаправляется из администрации в соответствующий орган власти, о чем уведомляется и заявитель.

Также в администрацию направляются обращения, поступившие в иные органы власти, которые перенаправляют в администрацию Невского района данные обращения для рассмотрения, как в компетентный орган.

После того, как обращение, поступившее в администрацию Невского района, зарегистрировано, оно направляется для рассмотрения

- главе администрации Невского района;
- первому заместителю главы администрации Невского района;
- заместителя главы администрации Невского района.

В структурные подразделения администрации Невского района обращения направляются после рассмотрения указанными выше субъектами в соответствии с их резолюциями. Если гражданин или группа граждан направляют одно и то же обращение в различные адреса, которые поступают потом в одно и то же структурное подразделение администрации Невского района, учитываются под регистрационным номером первого обращения.

Некоторые граждане в письменном обращении излагают вопрос, на который ему давались ответы неоднократно по существу обращения, а в новом обращении не приводятся новые обстоятельства или условия. В таком случае глава администрации Невского района или его заместители вправе принять решение о прекращении переписки с данным заявителем ввиду безосновательности его обращений. Так орган власти, ссылаясь на то, что заявителю уже был неоднократно дан ответ на изложенный им вопрос, а в последующих заявлениях отсутствуют новые факты и доводы, уведомляет заявителя о прекращении переписки. То есть переписка признается безосновательной.

Российским законодательством установлен общий срок рассмотрения обращений граждан, который составляет 30 дней со дня регистрации [5]. Общий отдел администрации Невского района реализует контроль соблюдения сроков рассмотрения обращений граждан.

В некоторых случаях, например, если необходимо получить дополнительную информацию в связи со сложностью проблемы, если

необходимо провести специальные исследования, изучить дополнительные материалы, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более, чем на 30 дней. Заявитель в обязательном порядке уведомляется об этом. Полномочиями по продлению срока рассмотрения обращения обладает глава администрации Невского района, первый заместитель главы администрации Невского района, заместители главы администрации Невского района.

Завершается рассмотрение обращения в случае, если все изложенные заявителем в обращении вопросы будут разъяснены, меры по решению вопросов будут приняты и заявителю будет направлен ответ. Письменные ответы заявителю подписывает глава администрации Невского района, первый заместитель главы администрации Невского района или заместители главы администрации Невского района в соответствии со своими полномочиями.

В ответе заявителю указываются контактные данные исполнителя, рассмотревшего обращение. Обычно в качестве исполнителя указываются первый заместитель главы администрации Невского района, заместители главы администрации Невского района или начальник структурного подразделения администрации Невского муниципального района или его заместитель.

Если в обращении гражданина было упомянуто о коррупционном факте, то копия ответа администрации Невского района гражданину направляется в комитет губернатора Санкт-Петербурга одновременно с отправлением ответа заявителю. В комитет направляется информация и о анонимных обращениях, в содержании которых имеются сведения о коррупции, в течение двух рабочих дней после окончания рассмотрения данного обращения администрацией Невского района. Сектор писем и приема граждан общего отдела администрации Невского района осуществляет подготовку подлинников ответов заявителей для отправки. Письма, копии ответов и приложенные материалы хранятся в администрации Невского района в течение пяти лет.

На общий отдел администрации Невского района возложена обязанность реализации контроля за соблюдением законодательства при работе с обращениями граждан, осуществляемой структурными подразделениями

администрации Невского района, а также должностными лицами учреждений и организаций, подведомственных администрации. Структурные подразделения администрации Невского района обязаны предоставлять ежеквартальные отчеты о работе с обращениями граждан. Отчеты включают в себя данные о количестве поступивших обращений, адресатах обращений, существе вопросов, изложенных в обращении, ответах на обращения, о повторных обращениях заявителей по тем же вопросам. Также структурные подразделения готовят предложения по совершенствованию работы с обращениями граждан. Предложения рассматриваются общим отделом администрации Невского района.

На рисунке 2.5 представлена общая схема рассмотрения обращений граждан на основании Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан» [3] администрацией Невского района города Санкт-Петербурга.

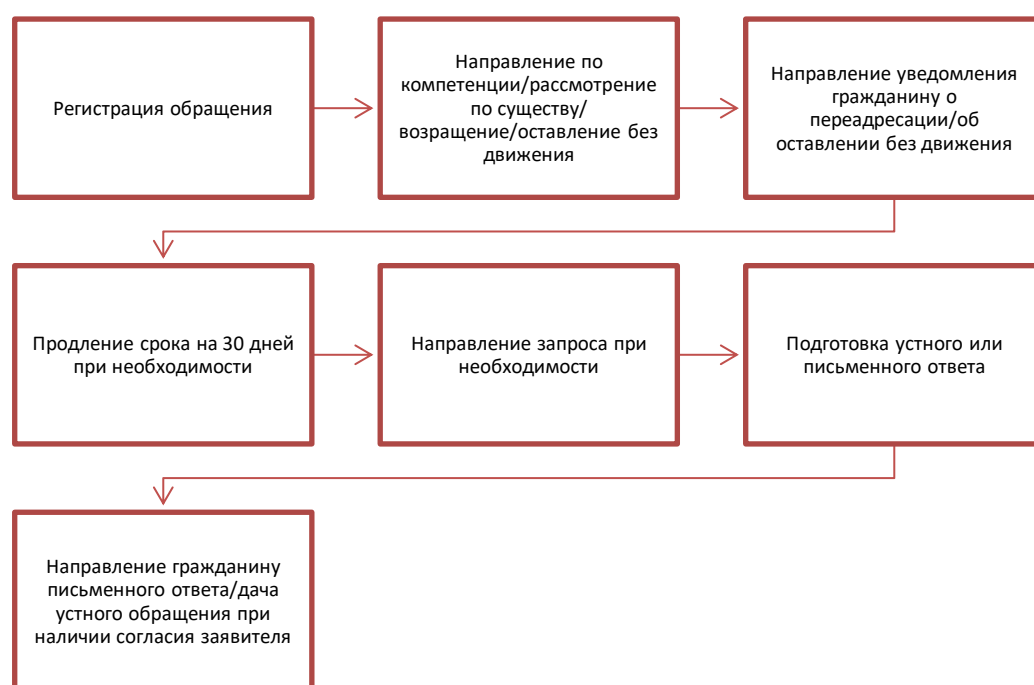


Рисунок 2.5 – Механизм рассмотрения обращений граждан в администрации Невского района

В ходе проведенного анализа механизма рассмотрения обращений граждан в администрации Невского района были выявлены следующие преимущества и недостатки представленные в таблице 2.2.

Таблица 2.2 – Преимущества и недостатки механизма рассмотрения обращений граждан в администрации Невского района.

Преимущества	Недостатки
Организована система электронного межведомственного взаимодействия	Низкий процент обращений в виде предложений
Граждане активно используют возможность направления обращений в электронном виде	Не осуществляется контроль за перенаправленными по компетенции обращениями граждан
Все обращения граждан регистрируются	Отсутствие аналитических основ работы с обращениями граждан
Каждое обращение рассматривается по существу вопроса с соблюдением сроков рассмотрения обращений	Отсутствие систематического контроля со стороны вышестоящих органов власти

Таким образом, был проанализирован механизм работы с обращениями граждан, реализуемый в администрации Невского района города Санкт-Петербурга. Были установлены основные этапы работы с обращениями граждан, ответственные лица, а также определены сроки рассмотрения обращений, выявлена возможность их продления и т.д.

3 Направления совершенствования работы с обращениями граждан

3.1 Оценка механизма рассмотрения обращений граждан

В ходе исследования было выявлено, что наибольшее число поступающих органы власти обращений – это заявления и жалобы. Содержанием данных обращений являются просьбы граждан в реализации определенных прав, защите или восстановлении нарушенных прав. Например, в процессе прохождения практики была получена информация, что в течение 2023 года в администрацию Невского района поступило 80% обращений, существо которых не соответствует компетенции администрации Невского района.

Данные обращения перенаправлялись в другие органы публично-правового управления, которые обладают полномочиями по решению изложенных в обращениях вопросов. Но администрацией Невского района не были направлены запросы о состоянии данных обращений после того, как они были перенаправлены в иные органы, поэтому данные о рассмотрении этих обращений отсутствуют.

Данное обстоятельство обладает негативным характером. По факту решение вопросов, изложенных в обращениях, которые подлежат перенаправлению в компетентный орган, не является обязанностью администрации Невского района, однако подобный ход работы выглядит для граждан как «отписка». По моему мнению, гражданину, который направил обращение в определенный орган, должна быть оказана вся возможная помощь по решению данного вопроса.

Анализ реализации цели, состоящей в учете интересов и мнений населения в принятии решении администрацией Невского района, приводит к мыслям о том, что необходима оценка участия самого населения в принятии решений. Федеральным законодательством Российской Федерации, а также иными правовыми актами различных уровней установлено, что граждане обладают правом направлять в органы власти конкретные предложения в

рамках выражения своего мнения. То есть предложение также является обращением.

Были проанализированы обращения граждан в администрацию Невского района за 2023 год. На основании проведенного анализа могу сказать, что граждане не активно используют данное право. Так за 2023 год, по данным, полученным в ходе практики, в администрацию Невского района поступило всего 10% предложений от общего числа обращений. Установленный факт свидетельствует о низком уровне интереса населения к участию в управлении, о малой вовлеченности граждан в процессы управления. Зачастую от граждан можно услышать объяснение, состоящее в том, что их мнение не будет учитываться, в лучшем случае, с ним ознакомятся и забудут.

Подобная ситуация является недостатком, который нужно и можно устранить. Решение данной проблемы видится в элементарном учете мнений и пожеланий граждан, реализации отдельных предложений при наличии возможностей. Граждане, чаще всего, предлагают реализовать какую-либо идею. Органам администрации Невского района и иным органам власти необходимо проанализировать каждое предложение, выявить экономическую целесообразность реализации, определить необходимый объем ресурсов для реализации, после чего принять решение. При этом необходимо упомянуть, что подобным образом необходимо рассматривать те предложения граждан, которые поддерживаются большинством населения, так как нецелесообразно будет тратить время на такое детальное рассмотрение каждого предложения от каждого гражданина, так как это требует больших затрат ресурсов, а результат рассмотрения в большинстве случаев не окажется благоприятным.

При анализе реализации третьей цели рассмотрения обращений граждан необходимо оценить работу справочного отдела администрации Невского района. Данный отдел реализует деятельность по выдаче справок и разъяснений гражданам по телефону.

Понаблюдав за работой данного структурного подразделения в процессе прохождения практики, могу отметить, что данный отдел работает достаточно

эффективно, соблюдая законодательство. Граждане, обратившиеся по телефону в администрацию Невского района, сразу же получают информацию по интересующей их теме, обеспечиваются информационной поддержкой, если их вопрос может быть разрешен на данном уровне и не требует письменных ответов.

Законодательно установлена необходимость реализации аналитической работы с обращениями граждан после их рассмотрения. Несмотря на это, в администрации Невского района не была выявлена подобная деятельность. Анализ и распределение обращений по тематике и категориям заявителей не реализуется. Однако данная деятельность является необходимой, ведь она способствует реализации прав граждан и восстановлению нарушенных прав.

Было отмечено, что большое количество граждан направляли в администрацию Невского района обращения практически одинакового содержания с просьбой решения конкретного вопроса. Это свидетельствует о том, что определенные проблемы имеют общественный характер, возникает необходимость оперативного разрешения данных вопросов.

Аналитическая работа с обращениями граждан необходима в силу того, что она обеспечит дальнейшую эффективную работу администрации Невского района по предупреждению и пресечению возникновения подобных проблем, оказывающих негативное влияние на большое количество населения района.

Некоторые решения проблем могут быть реализованы администрацией Невского района при помощи отдельных полномочий, которые зачастую не используются по определенным причинам, выявить истинный характер которых в процессе прохождения практики мне не удалось. Кроме того, среди недостатков работы с обращениями граждан, выявленных в процессе прохождения практики в администрации Невского района, необходимо выделить отсутствие необходимого систематического контроля работы с обращениями граждан со стороны вышестоящих органов власти. Администрация губернатора Санкт-Петербурга лишь частично реализует контроль, направленный в адрес тех обращений, которые поступили через ее

портал. Однако необходимо реализовывать постоянный контроль вне зависимости от того, каким образом было направлено обращение.

Необходимость качественного контроля подразумевает также то, что он не должен носить формальный характер. То есть для контроля недостаточно перенаправления копий ответов на обращения граждан.

Исходя из вышесказанного, можно сделать вывод о том, что имеют место определенные проблемы и недостатки работы с обращениями граждан, характерные для администрации Невского района, которые могут иметь место и в иных органах власти не только города федерального значения Санкт-Петербург, но и в других субъектах Российской Федерации:

- отсутствие надлежащего исследования обращений, которые поступают в администрацию Невского района, а также отсутствие аналитической работы с рассмотренными обращениями граждан, которая могла бы стать основой решения первоначальных причин возникновения обращений;
- отсутствие качественного контроля со стороны вышестоящих органов власти;
- безалаберное отношение к предложениям, поступающим от граждан в форме обращений, отсутствие учета мнения большинства граждан при принятии решений администрацией Невского района;
- отсутствие интереса к результатам рассмотрения перенаправленных обращений.

На основании вышеперечисленных данных можно сделать вывод о том, что в процессе прохождения практики в одном из отделов администрации Невского района были собраны и проанализированы данные о работе с обращениями граждан. В процессе анализа были выявлены конкретные цели института обращений граждан, которые не достигаются в полной мере. На рисунке 3.1 изображена схема недостатков в работе администрации Невского района с обращениями граждан, которые нуждаются в оперативном устранении путем внесения определенных изменений в характер и направление деятельности администрации в работе с обращениями граждан.

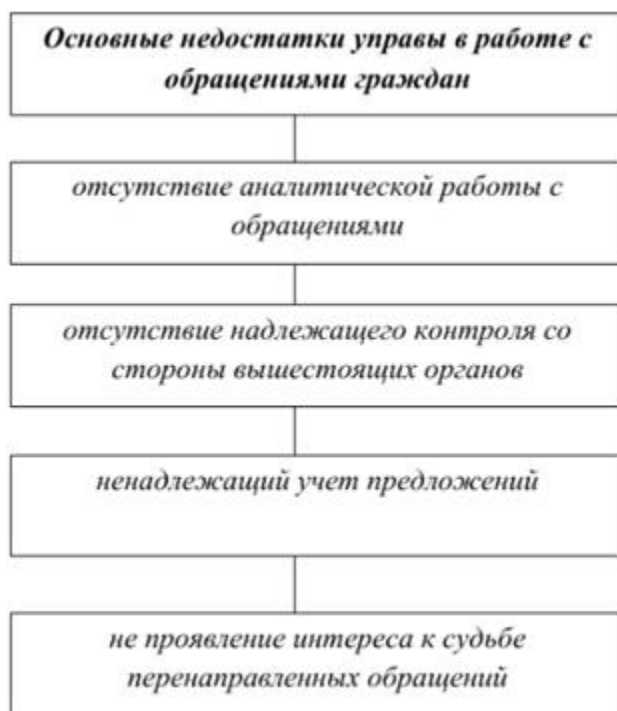


Рисунок 3.1 – Основные недостатки в работе с обращениями граждан

Таким образом, к основным недостаткам относятся отсутствие аналитической работы с обращениями и надлежащего контроля со стороны вышестоящих органов, а также ненадлежащий учет предложений и не проявление интереса к судьбе перенаправленных обращений. Основываясь на представленных данных, можно заключить, что необходимо принять меры для улучшения процесса работы с обращениями граждан в указанной администрации.

3.2 Отдельные проблемы механизма рассмотрения обращений граждан в Невском районе

Перед тем, как оценить современное состояние системы рассмотрения обращений граждан, необходимо определить цели данной деятельности на примере администрации Невского района города Санкт-Петербурга. Надлежащим образом определенные цели позволят проанализировать эффективность реализации работы с обращениями граждан. Цели института

обращений граждан, реализуемые администрацией Невского района, обладают достаточно определенным и ясным характером.

Первая цель состоит в решении той или иной проблемы граждан. То есть граждане обращаются в орган власти для получения какого-либо вида помощи. Помощь публично-правового характера может заключаться в содействии в реализации определенных прав гражданина, восстановлении или защите нарушенного права гражданина. Те граждане, которые направляют в органы власти обращения, преследуя упомянутую цель, надеются на положительное разрешение своего вопроса. Для достижения своей цели граждане направляют заявления и жалобы.

На рисунке 3.2 показана схема, по которой обычно завершается рассмотрение обращений граждан путем принятия одного из решений:

- положительное решение о рассмотрении вопроса, изложенного в обращении;
- решение о невозможности решения вопроса, изложенного в обращении, решение в данном случае может быть временным.

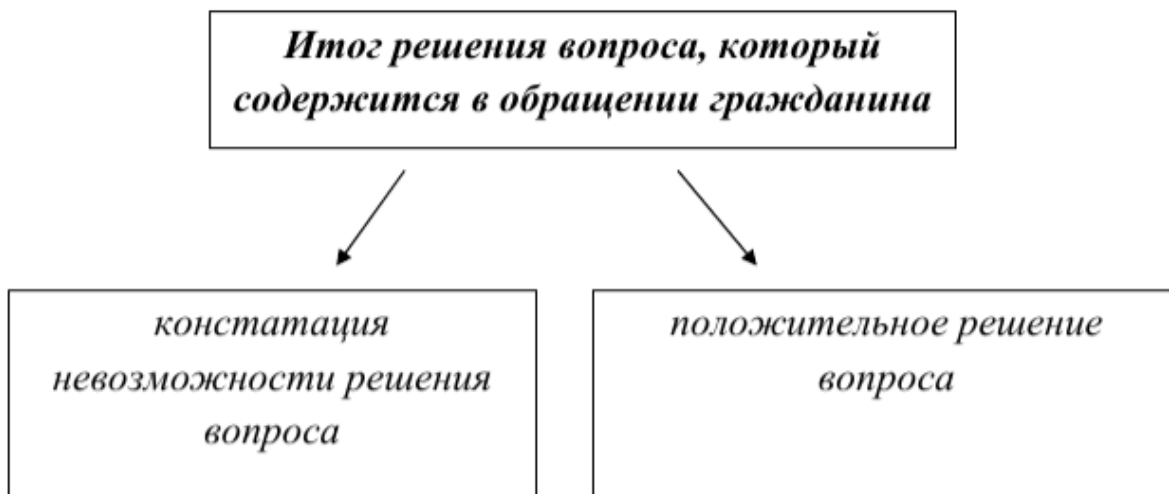


Рисунок 3.2 – Результат решения о вопросе, изложенном в обращении

Вторая цель состоит в учете интересов населения.

Так органы публично-правового управления, принимающие то или иное решение, обязаны учитывать мнение населения. Свое мнение каждый

гражданин имеет право выразить в предложениях, которые он направляет в адрес публично-правового органа. Отметим, что одним из видов обращения является предложение. То есть вследствие реализации данной цели происходит демократизация общественно-государственных отношений, так как именно учет мнения граждан позволяет выстроить основу демократической системы в любом государстве, а также непосредственное участие граждан в принятии решений органами власти [9].

Третья цель состоит в информационной поддержке граждан.

Некоторые граждане нуждаются в получении определенной справочной информации, что обуславливает их обращение в органы публично-правового управления, которые могут оказать информационное содействие. На основании подобной помощи граждане вследствие могут самостоятельно разобраться с волнующей их проблемой. Зачастую подобного рода помощь оказывается органами публично-правового управления в устной форме, когда гражданин лично обращается за помощью. В отдельных случаях данный вид помощи может быть оказан и в письменном виде.

На рисунке 3.3 представлена схема, цели, указанные выше, являются основными для института рассмотрения обращений граждан и используются в деятельности администрации Невского района.

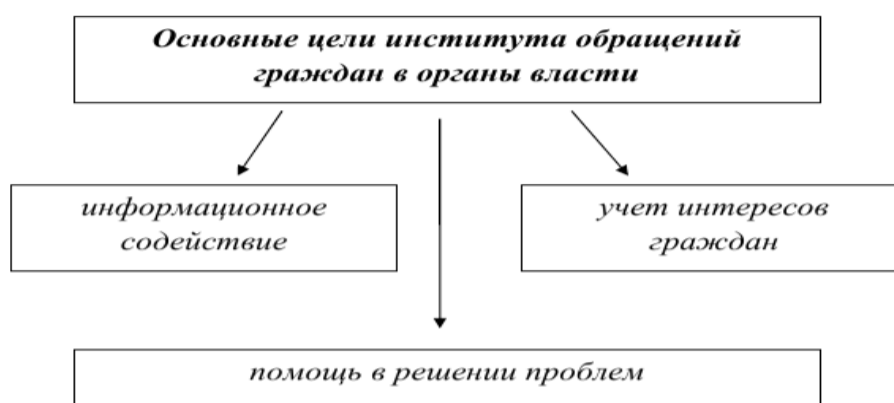


Рисунок 3.3 – Основные цели института обращений граждан в органы публично-правового управления

Для рассмотрения обращений граждан по поручению губернатора (Распоряжение Правительства Санкт-Петербурга №37-рп от 09 июля 2014 года) был сформирован портал «Наш Санкт-Петербург» [3]. С его помощью граждане города могут сообщить о проблеме, с которой они столкнулись, если она подходит под классификатор. Согласно классификатору, обращения граждан, направленные через портал, могут касаться проблем в следующих областях:

- бюджетные учреждения;
- водные объекты;
- двор;
- дом;
- квартира;
- кладбище;
- мост;
- коммерческое строительство;
- общественный транспорт и остановки общественного транспорта;
- парки, сады, бульвары, скверы;
- рекламные либо информационные конструкции;
- сооружения;
- территория Санкт-Петербурга;
- строительные площадки;
- торговые объекты;
- улицы.

Обращение в выбранной категории составляется по прописанным алгоритмам. В пояснениях к ним может быть указано, что необходимо обратиться или сразу на портал «Наш Санкт-Петербург», или сначала – обратиться в управляющую организацию. Последнего требует, например, алгоритм «Отсутствие радиатора на лестничной площадке».

Действующими алгоритмами, которые в отчетности указаны как отсутствующие, являются:

- шум от инженерных сетей и оборудования – сразу на портал;
- требуется регулировка системы водоснабжения/отопления – сразу на портал;
- неисправное освещение на фасаде жилого здания - до Портала требуется обратиться в управляющую компанию;
- неисправный лифт – до Портала требуется обратиться в управляющую компанию.

Неактуальны на данный момент, дата потери актуальности алгоритмов не установлена:

- неисправность системы вентиляции;
- отсутствие холодной воды;
- плохое качество горячей воды;
- слабый напор горячей воды.

Выбирая объект из классификатора, гражданин может воспользоваться предложенным ему перечнем для описания проблемы, приложить к сообщению фотографии, что заметно упрощает оформление обращения.

Порталом часто пользуются – согласно статистике, за все время его существования было получено 5491978 обращений от граждан, по которым было решено 5340066 проблем. Ежедневно в работу принимается более 2000 обращений.

На рисунке 3.4 изображен график, отображающий статистику обращений граждан.

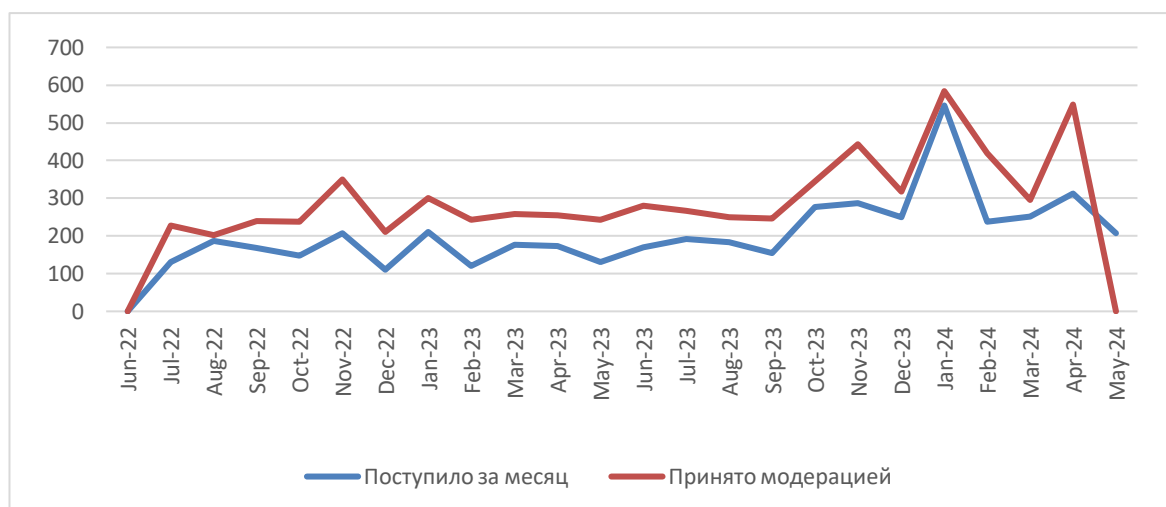


Рисунок 3.4 – Статистика обращений граждан

На графике заметно, что модераторы ежемесячно принимают значительно больше обращений (верхняя линия), чем их поступает в работу. Такое отличие в количестве принятых в работу и модерлируемых сообщений можно связать с: наличием дублирующих друг друга обращений; с обращениями, направленными не по правилам и потому – отклоненными.

Для направления обращения гражданин должен быть зарегистрирован в качестве пользователя портала. При регистрации он принимает пользовательское соглашение.

Пользователь портала обязан:

- обеспечить сохранность пароля, используемого для получения доступа к нему;
- нести ответственность за все направления и действия, осуществленные при помощи портала, по нормам действующего законодательства;
- не использовать портал для совершения действий, противоречащих положениям действующего российского законодательства;
- указать и подтвердить номер мобильного телефона для направления сообщений через портал;

- авторизоваться на портале через ЕСИА либо привязать учетную запись на портале к учетной записи ЕСИА для получения возможности подавать сообщения по всем категориям, выделенным в классификаторе портала, или же для подтверждения уникальности пользователя;
- не подавать более 3 сообщений по 1 проблеме за 30 минут и не более 10 сообщений за сутки;
- при отправке сообщения не использовать материалы, что были ранее опубликованы на портале, в том числе – с водяными знаками.

При нарушении пользовательского соглашения учетная запись блокируется, сначала -на 30 дней, при повторном нарушении в течение 180 дней – без возможности восстановления.

В отношении обращений, направленных через портал, применяется порядок работы с сообщениями. Сообщения проходят модерацию и могут быть отклонены, если не соответствуют установленным критериям.

Сообщение регистрируется на портале в день его направления, не позднее следующего дня – направляется координатору, который предпринимает действия, направленные на подготовку ответа пользователю или передачи информации в соответствующий отдел.

Согласно заявлениям, срок рассмотрения обращений зависит от их категории – в ряде случаев решение находится за 2-3 дня, еще в части случаев – за период длительностью до 10 дней. Оставшиеся сообщения решают за период длительностью до 30 дней. Такое заявление администрации противоречит правилам работы с обращениями, направленными через портал. Согласно правилам обработки сообщений, финальный ответ может быть предоставлен пользователю в течение 45 дней с момента предоставления ему промежуточного ответа по заданному вопросу.

При этом сроки дачи ответа за запрос пользователя прямо в условиях обработки сообщений не изложены – при их указании правила отсылают на классификатор. Это дает основания полагать, что фактически срок рассмотрения обращений через портал «Наш Санкт-Петербург» может

превышать установленный федеральным законодательством предельный срок для дачи ответов на обращения граждан в государственные органы, учреждения в 30 дней.

В ходе рассмотрения обращения гражданина казенные учреждения, их рассматривавшие, предоставляют отчеты в отдел районного хозяйства того района города, в котором было зарегистрировано обращение.

В таком ответном обращении указываются:

- ответственное лицо;
- исполнители работ по обращению;
- дата поступления обращения;
- информация об обратившемся и суть его обращения;
- ответ управляющей компании;
- выводы о соответствии/несоответствии действий управляющей компании законодательству (со ссылками на нормы).

Так, Санкт-Петербургское ГКУ «Жилищное агентство Невского района Санкт-Петербурга» направило по результатам рассмотрения обращения гражданина ответ начальнику отдела районного хозяйства администрации Невского района Санкт-Петербурга.

Гражданин обратился с требованием обеспечить маломобильным гражданам доступ на стилобат МКД.

Установлено, что МКД по указанному адресу обслуживает ООО УК «Эталон-Сервис». Невское РЖА направило в указанную УК требование о проведении проверки по обращению гражданина. УК по итогам проведения проверки ответила, что проектом МКД не предусмотрено предоставление маломобильным гражданам доступа на стилобат со стороны двора МКД. На стилобат можно попасть через парадные, поднявшись на 2 этаж.

Указано, что собственники квартир в МКД могут поставить вопрос о дополнительном подъемнике на стилобат на общем собрании.

К документам приложены фотографии объекта и план МКД.

К проблемам использования портала можно отнести следующее:

- алгоритм обработки обращений требует от гражданина, если тот уже обращался с проблемой в управляющую организацию, указать организацию, куда обращались, дату обращения, номер заявки, но поле для ввода соответствующей информации недоступно;
- значительная часть пользователей обращается для решения проблемы непосредственно на портал, минуя при этом обращение в управляющую организацию – то есть, граждане подают сообщения на Портал не исполнив обязанности по обращению (информированию) в аварийно-диспетчерскую службу управляющей организации;
- поиск и обработка сообщения, содержащего сведения о заявке, направленной в управляющую организацию, осложнены – часто информация теряется или доходит не в полной мере, что также увеличивает срок рассмотрения обращения;
- несмотря на то, что регистрация обращений граждан осуществляется по упрощенной форме, со сроками их рассмотрения есть проблема – достаточно часто срок рассмотрения обращения превышает 30-дневный срок, установленный федеральным законодательством, почти вдвое, если в процессе рассмотрения обращения направлялись промежуточные ответы. Сообщения рассматриваются медленно и часто накапливаются;
- срок действия алгоритма обработки обращений заканчивается, необходима разработка нового алгоритма.

3.3 Пути повышения эффективности работы по рассмотрению обращений граждан в Невском районе Санкт-Петербурга

В настоящем исследовании уже были проанализированы нормативные основы деятельности органов публично-правового управления по работе с обращениями граждан. Также были выявлены основные черты процесса рассмотрения обращений граждан в администрации Невского района.

В предыдущем параграфе был изложен и охарактеризован процесс практического применения законодательства о рассмотрении обращений граждан в администрации Невского района. В процессе прохождения практики было проведено наблюдение за процессом рассмотрения обращений граждан в администрации Невского района. В ходе детального анализа данной деятельности были выявлены недостатки, которые препятствуют эффективной деятельности администрации Невского района по рассмотрению обращений граждан.

Выявленные проблемы и недостатки являются факторами, которые не позволяют необходимым образом реализовать гражданам свое право на обращение в органы власти.

Так в ходе исследования были выявлены следующие недостатки работы с обращениями граждан в администрации Невского района: - алгоритм отработки обращений требует от гражданина, если тот уже обращался с проблемой в управляющую организацию, указать организацию, куда обращались, дату обращения, номер заявки, но поле для ввода соответствующей информации недоступно:

- значительная часть пользователей обращается для решения проблемы непосредственно на портал, минуя при этом обращение в управляющую организацию – то есть, граждане подают сообщения на Портал не исполнив обязанности по обращению (информированию) в аварийно-диспетчерскую службу управляющей организации;

- поиск и обработка сообщения, содержащего сведения о заявке, направленной в управляющую организацию, осложнены – часто информация теряется или доходит не в полной мере, что также увеличивает срок рассмотрения обращения;- несмотря на то, что регистрация обращений граждан осуществляется по упрощенной форме, со сроками их рассмотрения есть проблема – достаточно часто срок рассмотрения обращения превышает 30-дневный срок, установленный федеральным законодательством, почти вдвое,

если в процессе рассмотрения обращения направлялись промежуточные ответы. Сообщения рассматриваются медленно и часто накапливаются;

– срок действия алгоритма, в соответствии с которым рассматриваются обращения, истекает в 2024 году, есть потребность в разработке нового алгоритма обработки обращений.

Необходима реализация работы по планомерному и постепенному устранению указанных проблем и недостатков.

Основной задачей моего исследования является разработка вариантов устранения выявленных недостатков и проблем в работе с обращениями граждан на примере администрации Невского района. В целях разработки предложений по совершенствованию была проанализирована теоретическая база, а также проведены некоторые практические наблюдения за процессом рассмотрения обращений граждан. На основании перечисленного предлагается реализовать следующие направления реформирования исследуемой системы, которые представляется возможным в случае успешного внедрения использовать в иных органах публично-правового управления, полномочных рассматривать обращения граждан.

1. В связи с истечением срока действия пересмотреть (доработать в соответствии с действующим законодательством) и утвердить Алгоритмы отработки сообщений граждан на портале «Наш Санкт-Петербург».

2. Сделать обязательным для заполнения окно с указанием сведений об обращении граждан в управляющую организацию, ТСЖ, ЖК, ЖСК и исполнителю коммунальных услуг;

3. Применить технологию «Искусственного Интеллекта» (далее – ИИ), с целью удобства поиска и формирования заявки в аварийно-диспетчерские службы вышеуказанных организаций, в том числе, посредством государственной информационной системы жилищно-коммунального хозяйства, а также обработке полученных ответов и выдаче дальнейших рекомендаций.

Реализация указанных функций позволит в полной мере соблюдать требования действующего законодательства, Порядка работы с сообщениями, а также усилит ответственность вышеуказанных организаций и позволит рационально использовать административный ресурс, включая Указанные выше меры в случае их реализации будут способствовать более эффективной работе органов власти с обращениями граждан. Реализация данных мер позволит институту обращений граждан приобрести в практическом смысле демократическую направленность. Граждане смогут реализовать свое право на обращение в органы власти без каких-либо препятствий.

Необходимо рассмотреть выдвинутые предложения подробнее.

Алгоритмы отработки сообщений граждан на портале «Наш Санкт-Петербург» должны быть изменены в соответствии с требованиями действующего федерального законодательства. Предельный срок рассмотрения обращения гражданина должен соответствовать федеральной норме в 30 дней с момента регистрации обращения. Срок рассмотрения должен быть предельным вне зависимости от того, подготовлен ли промежуточный ответ на обращение, поступившее от пользователя. Это позволит:

- ускорить работу над обращениями, поступающими от пользователей, и сократить для них время ожидания решения возникшей проблемы;
- увеличить количество решенных проблем;
- в перспективе – снизить нагрузку на учреждения, непосредственно занимающиеся рассмотрением обращений пользователей и устранением указанных ими проблем, если такая нагрузка вызвана: медленным изучением обращений и откладыванием работ по устранению указанных в них проблем; повторными обращениями от пользователей по одной и той же проблеме (граждане, не видя активных действий по направленному ими обращению, часто склонны направлять повторные обращения по одной и той же проблеме).

В настоящее время при направлении обращения граждане не имеют возможности заполнить поля с информацией о заявке, направленной ими в управляющую организацию. Это:

- осложняет принятие и рассмотрение обращения – так, например, сообщение о реально существующей проблеме без номера заявки в управляющую компанию может быть отклонено модератором как необоснованное. Если же оно принято, поскольку подкреплено другими подтверждающими документами и фотографиями, отсутствие номера заявки в управляющую компанию осложняет проведение проверки действий, предпринятой управляющей компанией по заявке для ее исполнения;
- делает возможным направление ложных сообщений о некорректной работе управляющих организаций от их конкурентов. Это мешает не только деятельности управляющей организации, но и формирует дополнительную нагрузку на органы, рассматривающие такие обращения.

Если сделать обязательным к заполнению окно с указанием сведений об обращении граждан в управляющую организацию, ТСЖ, ЖК, ЖСК и исполнителю коммунальных услуг, то получится:

- передавать наиболее полную информацию о возникшей проблеме – что положительно повлияет на скорость принятия решений по обращениям, поступающим от граждан;
- усложнить направление ложных сообщений о нарушениях в работе городских учреждений и служб, направленные на нанесение вреда их имиджу;
- снизить количество обращений на порталы за счет разрешения ряда проблем после обращения граждан в управляющую организацию по месту жительства.

Кроме того, на портале следует разместить информационную доску, на которой будет представлена информация по наиболее актуальным вопросам и популярным вопросам, например, контакты управляющих компаний, номер телефона для срочного вызова сантехника, электрика, электромеханика по

лифтам и т.д. Также на данной доске могут быть размещены ответы на наиболее частые и типичные вопросы, обладающие важностью для каждого гражданина.

Уже сейчас портал «Наш Санкт-Петербург» используется для обработки более чем 2,5 тысяч обращений от граждан в сутки. Нагрузка на модераторов возрастает, обращения рассматриваются медленнее необходимого, что вызывает поток повторных обращений по тем же проблемам в то время, когда поступившие ранее обращения еще не рассмотрены.

Применение технологии «Искусственного Интеллекта» (далее – ИИ) с целью удобства поиска и формирования заявки в аварийно-диспетчерские службы вышеуказанных организаций, в том числе, посредством государственной информационной системы жилищно-коммунального хозяйства, а также обработке полученных ответов и выдаче дальнейших рекомендаций позволит автоматизировать процесс обработки обращений, ускорить их рассмотрение. Задействовав обучение на массиве данных по уже решенным проблемам, можно сделать так, что ИИ при обнаружении в обращениях проблемы, аналогичной уже рассмотренным, будет формировать ответ и автоматически направлять информацию в управляющие и контрольные организации (под контролем ответственного лица).

Для устранения недостатков механизма рассмотрения обращений граждан рекомендовано:

- сформировать на главной странице портала «Наш Санкт-Петербург» баннера «Предложи новшество», по щелчку на который будет осуществляться перевод на заполнение обращения с предложением по совершенствованию работы портала;
- установить ответственность и ответственных лиц, осуществляющих контроль над перенаправленными по компетенции обращениями граждан;
- сформировать рекомендации по работе с обращениями граждан, как вариант – использовать ИИ для анализа обращений граждан и выделения из них сути обращения;

– установить периодичность проведения контрольных мероприятий со стороны властей Санкт-Петербурга за исполнением обращений граждан через портал «Наш Санкт-Петербург» - не менее одного раза в квартал.

Повышение эффективности процесса рассмотрения обращений граждан может быть реализовано путем внедрения предложенных вариантов совершенствования системы. Это позволит некоторым образом изменить подходы к работе с обращениями граждан, преобразовать в лучшую сторону отношение граждан в работе органов публично-правового управления. Население будет воспринимать обращение в органы власти как действительно эффективный механизм решения определенных проблем, а также как способ взаимодействия с органами власти.

Таким образом, институт обращений граждан в настоящее время обладает определенными недостатками, которые выявляются при анализе деятельности органов власти, как это было осуществлено в ходе прохождения практики в администрации Невского района. Данные недостатки препятствуют эффективному решению вопросов, которые обязаны разрешать органы государственного управления. Реализация мер, предложенных в рамках настоящего исследования, будет способствовать, на мой взгляд, модернизации имеющегося механизма работы с обращениями граждан, что позволит обеспечивать исполнение права граждан на обращение в органы власти более эффективно.

Заключение

В процессе исследования были сделаны следующие выводы.

1. Институт обращений граждан с течением времени не теряет своей актуальности, ведь его значимость только повышается. Также данный вопрос сохраняет актуальность в силу того, что развитие гражданского общества и правового государства во многом зависят от стабильности и правовой урегулированности механизма рассмотрения обращений граждан. Функционирование данного института зависит от сбора необходимой информации, которая будет применяться в целях совершенствования порядка публично-правового управления, а также уровня доверия населения государства. В силу вышесказанного, работа с обращениями граждан должна быть четко организованной, позволяющей оперативно ответить на просьбы граждан. В целях совершенствования и модернизации процессов рассмотрения обращений граждан представляется рациональным использование современных информационных технологий, которые позволят осуществлять корректный контроль и упростить процесс рассмотрения обращений граждан.

2. Органы государственной власти являются важным субъектом рассмотрения обращений граждан и решения насущных проблем населения. Данный статус позволяет им реализовывать определенные мероприятия в целях защиты интересов населения. Органы государственной власти в рамках данной деятельности обязаны обеспечивать для граждан доступ к информации, касающейся правил направления обращений в органы публично-правового управления. Правовое регулирование вопросов рассмотрения обращений граждан органами государственной власти является актуальным вопросом для любого современного государства. В нашей стране вопросы рассмотрения обращений граждан урегулированы в основном положениями Конституции Российской Федерации и Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Данные правовые акты

устанавливают правила рассмотрения обращений граждан органами государственной власти и органами местного самоуправления.

3. Механизм рассмотрения обращений граждан органами местного самоуправления практически не отличается от механизма рассмотрения обращений граждан органами государственной власти. Оба процесса регулируются одними и теми же нормативными правовыми актами.

4. Администрация Невского района города Санкт-Петербурга представляется собой исполнительный орган власти, занимающийся вопросами публично-правового управления на территории Невского района. В состав администрации Невского района входит несколько структурных подразделений, возглавляет администрацию глава, в подчинении которого находится первый заместитель главы администрации и заместители главы администрации. Были установлены направления деятельности администрации Невского района. На примере жилищного отдела администрации Невского района Санкт-Петербурга перечислены основные функции структурного подразделения администрации.

5. Правовые и организационные основы деятельности администрации Невского района города Санкт-Петербурга регулируются системой нормативно-правовых актов. Деятельность администрации регулируется главой администрации Невского района. Глава администрации Невского района реализует ряд полномочий в пределах своей компетенции, которые позволяют ему организовывать надлежащий механизм деятельности администрации Невского района города Санкт-Петербурга.

6. Проанализирован механизм работы с обращениями граждан, реализуемый в администрации Невского района города Санкт-Петербурга. Были установлены основные этапы работы с обращениями граждан, ответственные лица, а также определены сроки рассмотрения обращений, выявлена возможность их продления и т.д.

7. В процессе прохождения практики были собраны и проанализированы данные о работе с обращениями граждан в администрации Невского района в

ходе прохождения практики в одном из отделов администрации. В процессе анализа были выявлены конкретные цели института обращений граждан, которые не достигаются в полной мере. Так был выявлен перечень недостатков работы администрации Невского района с обращениями граждан, которые подлежат оперативному устранению путем внесения определенных изменений в характер и направления деятельности администрации в работе с обращениями граждан.

8. Институт обращений граждан в настоящее время обладает определенными недостатками, которые выявляются при анализе деятельности органов власти, как это было осуществлено в ходе прохождения практики в администрации Невского района. Данные недостатки препятствуют эффективному решению вопросов, которые обязаны разрешать органы государственного управления. Реализация мер, предложенных в рамках настоящего исследования, будет способствовать, на мой взгляд, модернизации имеющегося механизма работы с обращениями граждан, что позволит обеспечивать исполнение права граждан на обращение в органы власти более эффективно.

Список использованной литературы

1. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 № 6-ФКЗ, от 30.12.2008 № 7-ФКЗ, от 05.02.2014 № 2-ФКЗ, от 21.07.2014 № 11-ФКЗ, от 01.07.2020 №1-ФЗ) // Собрание законодательства РФ, 03.07.2020, N 31, ст. 4412.
2. Федеральный закон от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» // Собрание законодательства Российской Федерации от 8 мая 2006 г. – N 19. – ст. 2060.
3. Федеральный закон от 06.10.2003 N 131-ФЗ (ред. от 15.05.2024) "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации
4. Распоряжение администрации Невского района Санкт-Петербурга № 1459-р «Об утверждении Регламента администрации Невского района Санкт-Петербурга» (с изменениями на 31 августа 2023 года) // Официальный сайт Администрации Санкт-Петербурга www.gov.spb.ru/norm_baza/npa.
5. Распоряжение Правительства Санкт-Петербурга №37-рп от 09 июля 2014 года «О портале «Наш Санкт-Петербург»» // Документ официально опубликован не был.
6. Атаманчук Г. В. Теория государственного управления // Юридический мир. – 2019. – С. 15
7. Балашова И. Н., Зайкова С. Н., Кусков А. С. Правовые основы рассмотрения обращений граждан. Учебно-справочное пособие. – Издательство «Проспект», 2020. – С.28.
8. Бацева О. А. Институт обращения граждан в дореволюционной России //Международный журнал гуманитарных и естественных наук. – 2021. – №. 2-2. – С. 88-92.

9. Безруков А. В., Савоськин А. В. Рассмотрение обращений граждан как элемент конституционно-правового механизма реализации конституционного права на обращение //Государственная власть и местное самоуправление. – 2020. – №. 1. – С. 3-8.
10. Беляев В.П. Общественный контроль в современной России // Конституционное и муниципальное право. – 2020. – № 6. – С. 2.
11. Вишняков А. П. История становления института обращений граждан в России как инструмента взаимодействия общества и государства //Наука и инновации-современные концепции. – 2020. – С. 13-18.
12. Герасимова Е. В. Эффективность правового регулирования рассмотрения обращений граждан органами внутренних дел на современном этапе //Полиция и общество: проблемы и перспективы взаимодействия. – 2020. – №. 2. – С. 54-60.
13. Григонис В.П. Процедура рассмотрения жалоб граждан в Российской Федерации / В.П. Григонис, К.Н. Гусинский // Право. Безопасность. Чрезвычайные ситуации. – 2020. – № 4(49). – С. 44-49.
14. Гриценко М.В. Теория государства и права / М.В. Гриценко. – М.: Академия, 2023. – 258 с.
15. Земина О.В. Злоупотребление правом на обращения граждан.
16. Иванов, В.В. Государственное и муниципальное управление с использованием информационных технологий / В.В. Иванов, А.Н. Коробова. - М.: ИНФРА-М, 2013. - 383 с.
17. Кабашов С.Ю. Организация работы с обращениями граждан в истории России: учебное пособие /3-е изд. стер. М: ФЛИНТА, 2016 - 312 с.
18. Казанцева О. Л. Ответственность должностных лиц органов публичной власти за нарушение порядка рассмотрения обращений граждан //Российско-азиатский правовой журнал. – 2021. – №. 4. – С. 24-28.
19. Колмогоров О. И. Цифровизация обращений граждан в органы власти: проблемы и пути их решения //Гипотеза. – 2020. – №. 1. – С. 19-24.

20. Кравец, И.А. Право на обращение граждан в органы местного самоуправления: конституционные основы, проблемы регулирования и реализации // Вестник Новосибирского государственного университета. Серия «Право». 2012. № 2. С. 33 - 47.

21. Марченко А. М. Проблемы реализации гражданами права на обращения в органы государственной власти в устной форме //Алтайский вестник государственной и муниципальной службы. – 2020. – №. 18. – С. 22-24.

22. органы публичной власти / О.В. Земина // Научный форум: юриспруденция, история, социология, политология и философия: сборник статей по материалам LXIII международной научно-практической конференции. – Москва, 2022 – С. 29-33.

23. Пенькова О.Г. Жалоба как правовое средство, реализации конституционного права граждан на обращения в органы публичной власти / О.Г. Пенькова // Права и свободы человека и гражданина: актуальные проблемы науки и практики: Сборник научных статей и докладов. X Международная научно-практическая конференция. Орел: Среднерусский институт управления - филиал РАНХиГС, 2018. – С. 209-213.

24. Пешин Н.Л. Государственная власть и местное самоуправление в России: проблемы развития конституционно-правовой модели. – М. : Статут. – 2021 – С. 88.

25. Потяркин, Д.Е. Некоторые проблемы правового регулирования рассмотрения обращений граждан // Муниципальная власть. 2013. №12. С. 35-38

26. Российской Федерации / И.Е. Рубина. – Петрозаводск: Петрозаводский государственный университет, 2023. – 146 с.

27. Правовые основы работы с обращениями граждан в Российской Федерации (новый взгляд на старый закон). - Петрозаводск : Петрозаводский государственный университет, 2023

28. Рылова М. В., Круглова Н. В. Развитие института обращений граждан в истории России //Вестник науки. – 2019. – Т. 3. – №. 10. – С. 55-58.

29. Самойлов, В.Д. Государственное и муниципальное управление. Теория, механизмы, правовые основы: Учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности «Государственное и муниципальное управление» / В.Д. Самойлов. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, Закон и право, 2013. - 311 с.
30. Снежко О. А. Конституционные основы государственной защиты прав и свобод человека и гражданина в Российской Федерации. – Саратов, 2019. – С. 56.
31. Чемлева Д. А., Олейникова А. Я. Роль института права граждан на обращение в органы власти //Иновации. Наука. Образование. – 2021. – №. 34. – С. 1675-1679.
32. Шевченко И.В. Проблемы в организации работы с обращениями граждан / И.В. Шевченко // Политика, экономика и инновации. -2018. №4 (21). – С. 19-24.
33. Официальный сайт Мэра Москвы // Электронный доступ: <https://www.mos.ru> (дата обращения: 29.02.2024).
34. Состоялся отчет главы Невского района перед общественностью по итогам 2023 года // Информационный бизнес-портал Санкт-Петербурга. – Электронный доступ: <https://78online.info/2024/02/22/sostoyalsya-otchet-glavy-nevskogo-rajona-pered-obshhestvennostyu-po-itogam-2023-goda/> (дата обращения: 09.03.2024).
35. Юридический словарь «Энциклопедии и Словари» [Электронный ресурс]: - URL: <http://enc-dic.com/legal/Obraschenie-Grazhdanina-12913.html> (Дата обращения 12.03.2024)

Санкт-Петербургское
государственное казенное учреждение
"Жилищное агентство
Невского района Санкт-Петербурга"
192029, Санкт-Петербург,
пр. Обуховской Обороны, д. 54
телефон: 246-08-08
факс: 412-88-65
E-mail: gujaney@gku.gugov.spb.ru
http://gujaney.tunev.gov.spb.ru
23.05.2024 № ОБ-443-2/24-0-1
на № ОБ-778-2/24-0-0 от 03.05.2024

Начальнику отдела районного хозяйства
администрации Невского района
Санкт-Петербурга

Пинчуку Д.И.

Уважаемый Денис Игоревич!

Рассмотрев обращение Дучинского П.В., по вопросу обеспечения доступа маломобильных групп населения на стилобат многоквартирного дома по адресу: Санкт-Петербург, ул. Дыбенко, д. 2, стр. 1, Санкт-Петербургское государственное казенное учреждение «Жилищное агентство Невского района Санкт-Петербурга» (далее – Невское РЖА) сообщает следующее.

Многоквартирный дом (далее – МКД) по вышеуказанному адресу находится в управлении и на техническом обслуживании ООО «УК Эталон-Сервис» (далее - УК).

Жилые помещения, находящиеся в собственности Санкт-Петербурга по вышеуказанному адресу отсутствуют.

Невское РЖА, действующее на основании Устава, утвержденного распоряжением Комитета имущественных отношений Санкт-Петербурга от 18.09.2019 № 2293-рз, осуществляет от имени Санкт-Петербурга права и обязанности наймодателя жилых помещений государственного жилищного фонда.

Одновременно сообщаем, соответствии с частью 2.3 статьи 161 Жилищного кодекса РФ (далее – ЖК РФ), при управлении МКД УК, именно УК несет ответственность перед собственниками помещений в МКД за оказание всех услуг и (или) выполнение работ, которые обеспечивают надлежащее содержание общего имущества в МКД, за предоставление коммунальных услуг в зависимости от уровня благоустройства данного дома, за обеспечение готовности инженерных систем.

Невским РЖА в адрес УК направлено обращение от 14.05.2024 № 206-844/24-0-0 о необходимости проведения проверки по доводам заявителя.

По информации УК, размещение подъемных устройств для обеспечения доступа инвалидов и маломобильных групп населения на стилобат МКД проектом не предусмотрено. Маломобильные граждане могут получить доступ на стилобат через парадные входы № 1, № 2, № 3, № 4, поднявшись на лифтах на 2-й этаж, затем пройти на стилобат, дверь на территорию стилобата открывается с помощью кнопки входа.

Вопрос об установке дополнительного подъемного устройства на стилобат может быть рассмотрен на общем собрании собственников помещений МКД.

В случае принятия на общем собрании собственников помещений МКД положительного решения об установке пандуса, УК будут учтены указанные работы в плане работ по текущему ремонту общего имущества, с учетом поступающих от населения средств по статье «текущий ремонт».

В соответствии со ст. 45 ч. 6 Жилищного кодекса РФ собственники, обладающие не менее чем десятью процентами голосов от общего количества голосов собственников помещений в МКД, вправе обратиться в письменной форме в УК для организации проведения общего собрания собственников помещений в МКД. В обращении о проведении общего собрания собственников помещений должны быть сформулированы вопросы, подлежащие внесению в повестку дня собрания.

раздел
"Общественные
отношения"

По обращению собственников, УК обязана осуществить мероприятия, необходимые для проведения общего собрания собственников помещений в МКД, в течение сорока пяти дней с момента поступления обращения, но не позднее чем за десять дней до даты проведения общего собрания, уведомить о проведении этого общего собрания каждого собственника помещения в данном МКД в установленном порядке, а также оформить необходимые документы по результатам проведения этого общего собрания и обеспечить их доведение до сведения собственников помещений в МКД в порядке, установленном ч. 3 ст. 46 Жилищного кодекса РФ.

Приложение: на 8 л.

Заместитель директора



Т.В. Бурлакова

Актив
Иванов И.А.
242-39-48
Члены ак
раздел "Г"



Санкт-Петербургское государственное казенное
учреждение "Жилищное агентство
Невского района"
И.о. заместителю директора
А.В. Сергееву

Исх. № 1649/24_УК ЭС
17.05.2024

В ответ на Ваше письмо Исх. №206-844/24-0-0 от 14.05.2024 ООО «УК «Эталон Сервис» сообщает.

Многоквартирный дом (далее - МКД) по адресу: улица Дыбенко, дом 2, строение 1 принят в эксплуатацию в соответствии с проектом, разработанным и утвержденным согласно нормам действующего законодательства.

Размещение подъемных устройств на стилобат со стороны двора МКД проектом не предусмотрено.

Доступность стилобата для маломобильных групп населения (далее - МГН) обеспечена через парадные №№ 1, 2, 3, 4, которые имеют 2 выхода (во двор и на улицу).

Собственники помещений в МКД из любой парадной, включая МГН, могут беспрепятственно воспользоваться входом в парадные №№ 1, 2, 3, 4, поднявшись на лифтах на 2-й этаж, затем пройти на стилобат. Дверь на территорию стилобата открывается с помощью кнопки выхода. Чтобы выйти с территории стилобата, необходимо использовать кнопку выхода или воспользоваться кнопкой вызова диспетчера.

К сведению сообщаем, что согласно ч. 2 ст. 36 ЖК РФ собственники помещений в многоквартирном доме владеют, пользуются и в установленных настоящим Кодексом и гражданским законодательством пределах распоряжаются общим имуществом в многоквартирном доме.

Если вы являетесь собственником помещения в МКД, вы можете вынести вопрос об установке дополнительного подъемного устройства на стилобат на общее собрание собственников помещений в МКД (далее - ОСС).

До настоящего времени вопрос об установке дополнительных подъемных устройств на стилобат со стороны двора МКД собственниками помещений в МКД на ОСС не рассматривался.

Приложение: 8 листов

Генеральный директор

А.А. Цветков

раздел "Г"

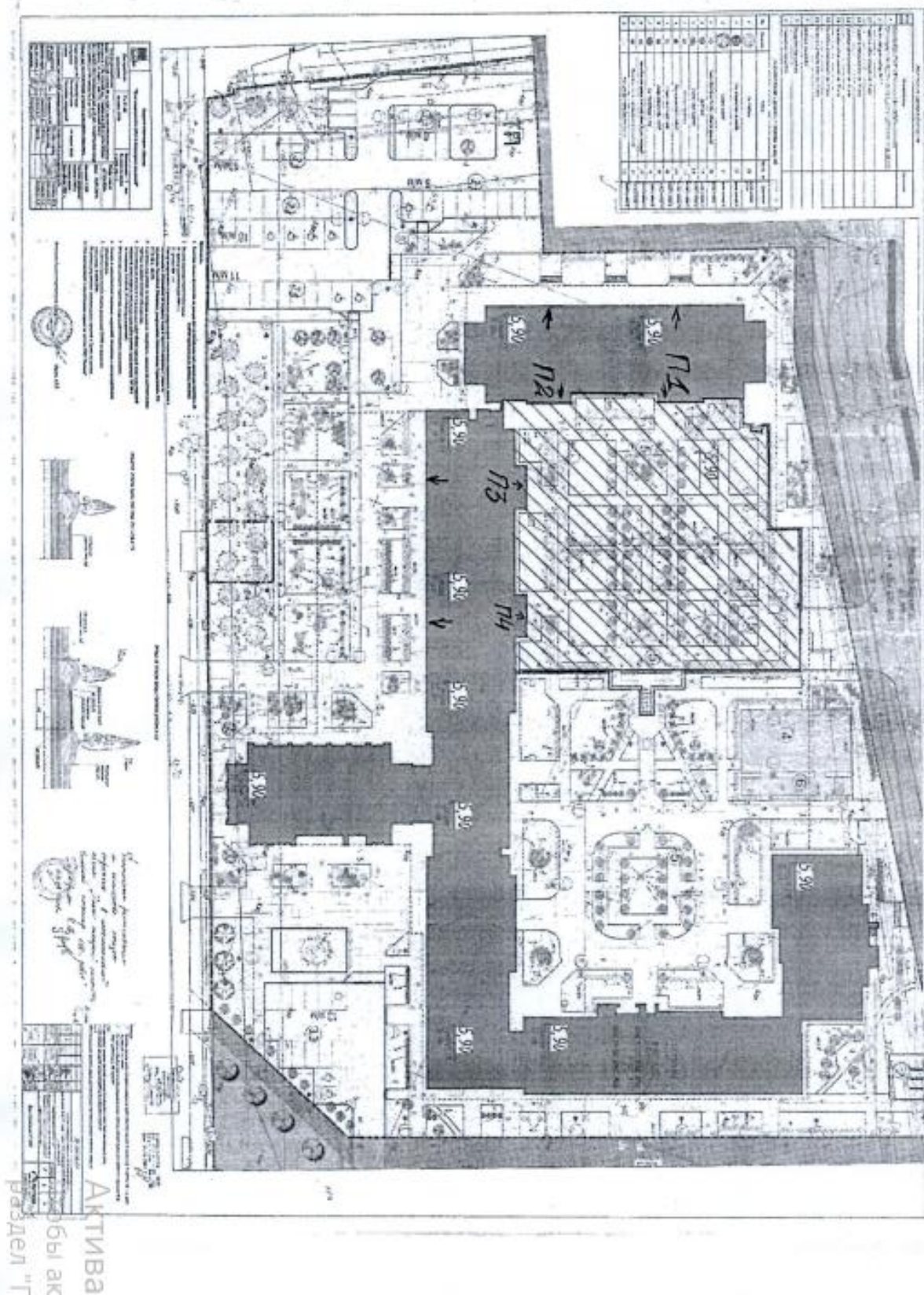
чтобы ак

лива

ООО «УК «Эталон Сервис»

Юридический адрес: 195220, г. Санкт-Петербург, Кушелевская дорога, дом 3, корпус 3, литера А, помещение 1-Н, комната 6; тел.: 8 (812) 325-94-20;
e-mail: info@etalonserv.ru; ОГРН 1117847130356 ИНН/КПП 7802747103/780401001 СЕВЕРО-ЗАПАДНЫЙ БАНК ПАО СБЕРБАНК Г. САНКТ-ПЕТЕРБУРГ
р/с 40702810055230002456 к/с 30101810500000000055 БИК 044030653 ОКПО 90839798 ОКАТО 40273565000 ОКТО 40332000 ОКФС 16 ОКОПФ 65

etalonservis.spb



Категория	Алгоритм	Дата утверждения алгоритма	Требование обратиться в обслуживающую организацию	Примечание
104. Неудовлетворительное состояние парадной	да	11/20/2017	В алгоритме отсутствуют требования обратиться в обслуживающую организацию	В соответствии с разделом 5 п.34 Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденных постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 №354, потребитель обязан: при обнаружении неисправностей, пожара и аварий во внутриквартирном оборудовании, внутренних инженерных системах, а также при обнаружении иных нарушений качества предоставления коммунальных услуг немедленно сообщить о них в аварийно-диспетчерскую службу исполнителя или в иную службу, указанную исполнителем.
105. Разбиты стекла на ластиковой площадке	да	11/20/2017	В алгоритме отсутствуют требования обратиться в обслуживающую организацию	В соответствии с разделом 5 п.34 Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденных постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 №354, потребитель обязан: при обнаружении неисправностей, пожара и аварий во внутриквартирном оборудовании, внутренних инженерных системах, а также при обнаружении иных нарушений качества предоставления коммунальных услуг немедленно сообщить о них в аварийно-диспетчерскую службу исполнителя или в иную службу, указанную исполнителем.
106. Сломаны почтовые ящики	да	11/1/2017	В алгоритме отсутствуют требования обратиться в обслуживающую организацию	В соответствии с разделом 5 п.34 Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденных постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 №354, потребитель обязан: при обнаружении неисправностей, пожара и аварий во внутриквартирном оборудовании, внутренних инженерных системах, а также при обнаружении иных нарушений качества предоставления коммунальных услуг немедленно сообщить о них в аварийно-диспетчерскую службу исполнителя или в иную службу, указанную исполнителем.
107. Отсут в составлении акта обследования или несоответствие акта действительности	да	6/23/2017	Заявитель обращается на Портал после обращения в обслуживающую организацию	В сообщении на Портал следует указать организацию, куда обращаться, дату обращения, номер заявки. Рекомендуется заявителю самому связаться с Управляющей компанией для согласования даты и времени проведения обследования и составления акта, а также для предоставления номера зарегистрированного сообщения на Портале и номера телефона.
111. В доме нет информации об управляющей компании	да	11/2/2017	В алгоритме отсутствуют требования обратиться в обслуживающую организацию	В алгоритме отсутствуют требования для управляющей организации разместить информацию на досках объявлений, расположенных во всех подъездах многоквартирного дома для в пределах земельного участка, на котором расположен многоквартирный дом.

116. Нарушение отопительного прибора (радиатора и др.), запорной арматуры, трубопровода поквартира - происходит значительный выход теплоносителя (воды), то такие сообщения не рассматриваются на портале «Афиш Санкт-Петербурга», заявителю необходимо обратиться в аварийные службы района или на "Горячую линию" по тел. 004.	да	4/16/2018	В алгоритме отсутствуют требования обратиться в обслуживающую организацию	В случае, если в сообщении содержится информация о наличии аварийной ситуации (отопительный прибор, запорная арматура, трубопровод поквартира - происходит значительный выход теплоносителя (воды)), то такие сообщения не рассматриваются на портале «Афиш Санкт-Петербурга», заявителю необходимо обратиться в аварийные службы района или на "Горячую линию" по тел. 004.
117. Отсутствие радиатора на лестничной площадке	да	7/7/2017	В алгоритме рекомендуют обратиться в обслуживающую организацию для ускорения решения проблемы	В случае, если после обращения в управляющую компанию проблема не была устранена, данную информацию следует отразить в сообщении с указанием наименования управляющей компании, номера телефона, по которому обращались с проблемой, даты обращения.
118. Низкая температура на лестничной площадке	да	7/7/2017	В алгоритме рекомендуют обратиться в обслуживающую организацию для ускорения решения проблемы	В случае, если после обращения в управляющую компанию проблема не была устранена, данную информацию следует отразить в сообщении с указанием наименования управляющей компании, номера телефона, по которому обращались с проблемой, даты обращения. (Дополнительно привнести в сообщение на Портал при наличии акт по замеру уровня шума выданного специализированной организацией.)
119. Шум от инженерных сетей и оборудования	да	Отсутствует	В алгоритме рекомендуют обратиться в Федеральную службу по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор), для ускорения процесса решения проблемы в управляющую организацию.	В случае, если после обращения в управляющую компанию проблема не была устранена, данную информацию следует отразить в сообщении с указанием наименования управляющей компании, номера телефона, по которому обращались с проблемой, даты обращения. (Дополнительно привнести в сообщение на Портал при наличии акт по замеру уровня шума выданного специализированной организацией.)
120. Требуется регулировка системы водоснабжения/отопления	нет	-		В соответствии с разделом 5 п.34 Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденных постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 №354, потребитель обязан: при обнаружении неисправностей, пожара и аварий во внутриквартирном оборудовании, внутренних инженерных системах, а также при обнаружении иных нарушений качества предоставления коммунальных услуг немедленно сообщить о них в аварийно-диспетчерскую службу исполнителя или в иную службу, указанную исполнителем.
125. Нарушение целостности системы окраски фасада дома (кроме установленных подвесей / объявлений на стенах дома)	да	5/21/2018	В алгоритме отсутствуют требования обратиться в обслуживающую организацию, алгоритм указывает заявителю сообщить на Портал.	В соответствии с разделом 5 п.34 Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденных постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 №354, потребитель обязан: при обнаружении неисправностей, пожара и аварий во внутриквартирном оборудовании, внутренних инженерных системах, а также при обнаружении иных нарушений качества предоставления коммунальных услуг немедленно сообщить о них в аварийно-диспетчерскую службу исполнителя или в иную службу, указанную исполнителем.
129. Неисправность системы вентиляции	да	12/8/2017	В алгоритме отсутствуют требования обратиться в обслуживающую организацию, алгоритм указывает заявителю сообщить на Портал. Для ускорения процесса решения проблемы рекомендуют обратиться в обслуживающую организацию.	В соответствии с разделом 5 п.34 Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденных постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 №354, потребитель обязан: при обнаружении неисправностей, пожара и аварий во внутриквартирном оборудовании, внутренних инженерных системах, а также при обнаружении иных нарушений качества предоставления коммунальных услуг немедленно сообщить о них в аварийно-диспетчерскую службу исполнителя или в иную службу, указанную исполнителем.

131. Засор канализации/протечка канализационной трубы	да	12/19/2018	Заявитель обращается на Портал после обращения в обслуживающую организацию	В алгоритме упоминаются только внутриквартирные проблемы (В Вашей квартире несправна система водоотведения, либо выявлена протечка канализационной трубы, и по Вашему обращению в управляющую компанию не было принято незамедлительных мер, сообщите об этом на Портал, указав в сообщении дату и время обращения (при наличии - регистрационный номер Вашей заявки)).
132. Отсутствие горячей воды	да	7/11/2018	Заявитель обращается на Портал после обращения в обслуживающую организацию	При обращении на портал заявитель указывает в сообщении дату и время обращения в управляющую компанию (Предварительно необходимо ознакомиться с информацией о проведении плановых, ежегодных отключений). Отсутствуют рекомендации обратиться в ресурсоснабжающую организацию при заключенных прямых договорах.
133. Отсутствие холодной воды	да	8/23/2018	Заявитель обращается на Портал после обращения в обслуживающую организацию	При обращении на портал заявитель указывает в сообщении дату и время обращения в управляющую компанию (Предварительно необходимо ознакомиться с информацией о проведении плановых, ежегодных отключений). Отсутствуют рекомендации обратиться в ресурсоснабжающую организацию при заключенных прямых договорах.
134. Низкое качество горячей воды	да	10/25/2017	Заявитель обращается на Портал после обращения в обслуживающую организацию	Отсутствуют рекомендации обратиться в ресурсоснабжающую организацию при заключенных прямых договорах. (Если Вами был выявлен факт плохого качества воды и по Вашему обращению в управляющую компанию (ТСЖ, ЖСК, ЖЭК) не было принято незамедлительных мер и Вы не можете возможности обратиться в Роспотребнадзор, сообщите об этом на портал, указав в сообщении дату и время обращения (при наличии - регистрационный номер Вашей заявки)).
135. Низкое качество холодной воды	да	10/25/2017	Заявитель обращается на Портал после обращения в обслуживающую организацию	Отсутствуют рекомендации обратиться в ресурсоснабжающую организацию при заключенных прямых договорах. (Если Вами был выявлен факт плохого качества воды и по Вашему обращению в управляющую компанию (ТСЖ, ЖСК, ЖЭК) не было принято незамедлительных мер и Вы не можете возможности обратиться в Роспотребнадзор, сообщите об этом на портал, указав в сообщении дату и время обращения (при наличии - регистрационный номер Вашей заявки)).

					Отсутствуют рекомендации обращаться в ресурсоснабжающую организацию при заключенных прямых договорах. (В случае, если по мнению Пользователя, не устранена проблема напора воды в квартире, он вправе обратиться по рассмотриваемому вопросу в Управление Роспотребнадзора) В соответствии с Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 года N 2300-1 «О защите прав потребителей» Федеральный государственный надзор в области защиты прав потребителей осуществляется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти в порядке, установленном Правительством Российской Федерации. Таким уполномоченным федеральным органом исполнительной власти в Санкт-Петербурге является Роспотребнадзор.	Отсутствуют рекомендации обращаться в ресурсоснабжающую организацию при заключенных прямых договорах. (В случае, если по мнению Пользователя, не устранена проблема напора воды в квартире, он вправе обратиться по рассмотриваемому вопросу в Управление Роспотребнадзора) В соответствии с Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 года N 2300-1 «О защите прав потребителей» Федеральный государственный надзор в области защиты прав потребителей осуществляется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти в порядке, установленном Правительством Российской Федерации. Таким уполномоченным федеральным органом исполнительной власти в Санкт-Петербурге является Роспотребнадзор.
			да	11/8/2017	Заявитель обращается на Портал после обращения в обслуживающую организацию	Заявитель обращается на Портал после обращения в обслуживающую организацию
			да	11/8/2017	Заявитель обращается на Портал после обращения в обслуживающую организацию	Заявитель обращается на Портал после обращения в обслуживающую организацию
			да	11/8/2017	Заявитель обращается на Портал после обращения в обслуживающую организацию	Заявитель обращается на Портал после обращения в обслуживающую организацию
			да	12/8/2017	В алгоритме отсутствуют требования обратиться в обслуживающую организацию, алгоритм указывает заявителю сообщить на Портал.	В случае, если в сообщении содержится информация о наличии аварийной ситуации (отопительный прибор, аварийная арматура, трубопровод повреждены - происходит значительный выход теплоносителя (воды)), то такие сообщения не рассматриваются на портале «Жилищ Санкт-Петербурга», заявителю необходимо обратиться в аварийные службы района или на "Горячую линию" по тел. 004.
			да	7/22/2018	В алгоритме отсутствуют требования обратиться в обслуживающую организацию	В случае, если в сообщении содержится информация о наличии аварийной ситуации (отопительный прибор, аварийная арматура, трубопровод повреждены - происходит значительный выход теплоносителя (воды)), то такие сообщения не рассматриваются на портале «Жилищ Санкт-Петербурга», заявителю необходимо обратиться в аварийные службы района или на "Горячую линию" по тел. 004.

180. Отсутствие информации об осложнении в связи с проведением ремонтных работ (на информационном сайте управляющей организации)	Да	8/12/2017	В алгоритме отсутствуют требования обратиться в обслуживающую организацию, алгоритм указывает заявителю сообщить на Портал. Для ускорения процесса решения проблемы рекомендуют обратиться в управляющую организацию.	Для ускорения процесса решения проблемы Вам первоначально необходимо обратиться в управляющую компанию. В случае, если после обращения в управляющую компанию проблема не была устранена, данную информацию следует отразить в сообщении с указанием наименования управляющей компании, номера телефона, по которому обращались с проблемой, даты обращения.
182. Открыты/закрыты воздушные окна, проходы, вход в подвал	Да	7/7/2012	В алгоритме отсутствуют требования обратиться в обслуживающую организацию, алгоритм указывает заявителю сообщить на Портал.	В соответствии с разделом 5 п.34 Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утверждённых постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 №354, потребитель обязан: при обнаружении неисправностей, пожара и аварий во внутриквартирном оборудовании, инженерных системах, а также при обнаружении иных нарушений качества предоставления коммунальных услуг немедленно сообщить о них в аварийно-диспетчерскую службу исполнителя или в иную службу, указанную исполнителем.
183. Нездельцов/воровские содержимое чуждого помещения, принадлежащего собственнику помещений в многоквартирном доме на праве общей долевой собственности	Да	11/17/2017	В алгоритме отсутствуют требования обратиться в обслуживающую организацию, алгоритм указывает заявителю сообщить на Портал.	В соответствии с разделом 5 п.34 Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утверждённых постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 №354, потребитель обязан: при обнаружении неисправностей, пожара и аварий во внутриквартирном оборудовании, инженерных системах, а также при обнаружении иных нарушений качества предоставления коммунальных услуг немедленно сообщить о них в аварийно-диспетчерскую службу исполнителя или в иную службу, указанную исполнителем.
186. Грматизация статей стеновых панелей	Да	11/27/2017	В алгоритме отсутствуют требования обратиться в обслуживающую организацию, алгоритм указывает заявителю сообщить на Портал.	В соответствии с разделом 5 п.34 Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утверждённых постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 №354, потребитель обязан: при обнаружении неисправностей, пожара и аварий во внутриквартирном оборудовании, инженерных системах, а также при обнаружении иных нарушений качества предоставления коммунальных услуг немедленно сообщить о них в аварийно-диспетчерскую службу исполнителя или в иную службу, указанную исполнителем.

187. Невосприимчивость участка здания, откосов, примыслов, вентиляционных проходов	ДА	12/11/2017	В алгоритме отсутствуют требования обращения обратиться в обслуживающую организацию, алгоритм указывает заявителю сообщить на Портал.	В соответствии с разделом 5 п.34 Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденных постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 №354, потребитель обязан: при обнаружении неисправностей, пожара и аварии во внутриквартирном оборудовании, внутридомовых инженерных системах, а также при обнаружении иных нарушений качества предоставления коммунальных услуг немедленно сообщить о них в аварийно-диспетчерскую службу исполнителя или в иную службу, указанную исполнителем.
203. Предложения по установке малых архитектурных форм, уличной мебели и хозяйственно-бытового оборудования, необходимого для благоустройства территории	ДА	9/22/2020	Заявитель обращается в обслуживающую организацию	Установка МАФ в границах земельного участка, являющегося общим имуществом многоквартирного дома, осуществляется управляющей компанией за счет средств собственников помещений в доме на основании решения общего собрания. Для решения вопроса по установке МАФ в границах земельных участков, находящихся в собственности, Вам необходимо обратиться в свою управляющую организацию.
208. Неадекватность содержания трубопроводов и элементов системы водоснабжения, являющихся объектами информирования	ДА	5/24/2018	Заявитель обращается на Портал после обращения в обслуживающую организацию	Если Вами был выявлен факт неадекватного содержания внутридомовых инженерных систем холодного и горячего водоснабжения и по Вашему обращению в управляющую компанию (ТСЖ, ЖСК, ЖК) не было принято управленческое решение, сообщите об этом на Портал, указав дату, время и номер Вашей заявки.
209. Неадекватность содержания трубопроводов и элементов системы водоснабжения	ДА	6/5/2018	Заявитель обращается на Портал после обращения в обслуживающую организацию	Если Вами был выявлен факт неадекватного содержания внутридомовых инженерных систем холодного и горячего водоснабжения и по Вашему обращению в управляющую компанию (ТСЖ, ЖСК, ЖК) не было принято управленческое решение, сообщите об этом на Портал, указав дату, время и номер Вашей заявки.
210. Неисправность канализации	ДА	7/6/2018	Заявитель обращается на Портал после обращения в обслуживающую организацию	Если Вами был выявлен факт неадекватного содержания внутридомовых инженерных систем холодного и горячего водоснабжения и по Вашему обращению в управляющую компанию (ТСЖ, ЖСК, ЖК) не было принято управленческое решение, сообщите об этом на Портал, указав дату, время и номер Вашей заявки.
211. Предложения по установке пандусов, пандусных платформ и пандусных пандусов для инвалидов	ДА	7/26/2018	В алгоритме отсутствуют требования обращения обратиться в обслуживающую организацию, алгоритм указывает заявителю сообщить на Портал.	с приложением фотофиксации и документов, подтверждающих Ваш статус представителя маломобильной группы населения (инвалиды, люди с ограниченными возможностями здоровья, люди с детскими колясками).
217. Неисправно освещение на фасаде жилого здания	ДА	Отсутствует (предположительно 21.02.2018)	В алгоритме отсутствуют требования обращения обратиться в обслуживающую организацию	
212. Неудовлетворительное состояние колодезя, люка	ДА	Отсутствует (предположительно 27.12.2021)	В алгоритме отсутствуют требования обращения обратиться в обслуживающую организацию	

ДК

Согласно статье 36 Жилищного кодекса Российской Федерации (далее — Жилищный кодекс) собственникам помещений в многоквартирном доме принадлежит на праве общей долевой собственности общее имущество в многоквартирном доме, в том числе земельный участок, на котором расположен многоквартирный дом. Работы по ремонту асфальтового покрытия в границах участка, прошедшего кадастровый учет, осуществляет управляющая организация (ТСЖ, ЖСК и др.) за счет средств собственников помещений в многоквартирном доме.			
33. Неудовлетворительное состояние асфальтового покрытия на придомовой и дворовой территориях	да	4/10/2018	В алгоритме отсутствуют требования обратиться в обслуживающую организацию
39. Неправильно освещены, откры освещения повреждена	да	Отсутствует	
81. Протечка труб в подвале, на чердаке, на лестничной площадке	да	10/25/2017	Если Вами был выявлен факт протечки труб в подвале, на чердаке или на лестничной площадке и по Вашему обращению в управляющую компанию (ТСЖ, ЖСК, ЖК) не было принято незамедлительных мер, сообщите об этом на портал, указав в сообщении дату и время обращения (при наличии - регистрационный номер Вашей заявки), то вы можете разместить обращение на портале
82. Повреждение/засор внутреннего водопровода	да	10/25/2017	Если Вами был выявлен факт повреждения внутреннего водопровода и по Вашему обращению в управляющую компанию (ТСЖ, ЖСК, ЖК) не было принято незамедлительных мер, сообщите об этом на портал, указав в сообщении дату и время обращения (при наличии - регистрационный номер Вашей заявки), то вы можете разместить обращение на портале
83. Повреждение водосточной трубы	да	6/23/2017	В соответствии с разделом 5 п.34 Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденных постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 №354, потребитель обязан: при обнаружении неисправностей, внутренних инженерных систем, а также при обнаружении иных нарушений качества предоставления коммунальных услуг немедленно сообщить о них в аварийно-диспетчерскую службу исполнителя или в иную службу, указанную исполнителем.
84. Повреждение крыши	да	5/12/2018	В соответствии с разделом 5 п.34 Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденных постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 №354, потребитель обязан: при обнаружении неисправностей, внутренних инженерных систем, а также при обнаружении иных нарушений качества предоставления коммунальных услуг немедленно сообщить о них в аварийно-диспетчерскую службу исполнителя или в иную службу, указанную исполнителем.

88. Самоуловие размещение наруж. бжов систем кондициониров. и вентиляции, вентиляционных трубопроводов, антенн, расточек, деформированных решеток, жалюзи, антенн, спутниковых, камер видеонабл., мачт, флагштоков, громкоговор. на фасаде и кровле МКД.	да	10/2/2020	В алгоритме отсутствуют требования обратится в обслуживающую организацию	В случае, если Вами было выявлено самовольное размещение указанного нижегородского и технического оборудования на фасаде, в том числе кровле многоквартирного дома, т.е. в отсутствие листа согласования, то Вы можете разместить сообщение в данную категорию.
91. Перечисли общедо имущества собственников помещений в пользование иным лицам	да	8/21/2017	В алгоритме отсутствуют требования обратится в обслуживающую организацию	В соответствии с разделом 5 п.34 Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденных постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 №354, потребитель обязан: при обнаружении неисправностей, пожара и аварий во внутриквартирном оборудовании, инженерных системах, а также при обнаружении иных нарушений качества предоставления коммунальных услуг немедленно сообщить о них в аварийно-диспетчерскую службу исполнителя или в иную службу, указанную исполнителем.
93. Неисправный домофон	да	11/7/2017	В алгоритме отсутствуют требования обратится в обслуживающую организацию	В соответствии с разделом 5 п.34 Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденных постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 №354, потребитель обязан: при обнаружении неисправностей, пожара и аварий во внутриквартирном оборудовании, инженерных системах, а также при обнаружении иных нарушений качества предоставления коммунальных услуг немедленно сообщить о них в аварийно-диспетчерскую службу исполнителя или в иную службу, указанную исполнителем.
94. Неисправный домофон во входной двери	да	11/7/2017	В алгоритме отсутствуют требования обратится в обслуживающую организацию	В соответствии с разделом 5 п.34 Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденных постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 №354, потребитель обязан: при обнаружении неисправностей, пожара и аварий во внутриквартирном оборудовании, инженерных системах, а также при обнаружении иных нарушений качества предоставления коммунальных услуг немедленно сообщить о них в аварийно-диспетчерскую службу исполнителя или в иную службу, указанную исполнителем.
95. Неисправное освещение в лифте	да	11/8/2017	В алгоритме отсутствуют требования обратится в обслуживающую организацию	При решении сообщения, необходимо предоставить информацию о Вашем обращении в управляющую компанию (ТСЖ, ЖСК) за разъяснениями по указанной проблеме (№ заявки, дата обращения, № телефона).
96. Неисправное освещение в подъезде / на фасаде жилого здания	да	1/9/2018	Заявитель обращается на Портал после обращения в обслуживающую организацию	В случае, если после обращения в управляющую компанию проблема не была устранена, данную информацию следует направить в сообщении с указанием наименования управляющей компании, номера телефона, по которому обращаться с проблемой, даты обращения.
98. Неисправный лифт	да	Осуществляет (предположительно 2017)	В алгоритме рекомендуют обратится в управляющую организацию для ускорения решения проблемы	AN раз