



**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 общего отдела  
Администрации района

Исполнитель Свиркова Любовь Андреевна

Руководитель доктор экономических наук, доцент  
Редькина Татьяна Марковна

«К ~~защите~~ допускаю»

Заведующий кафедрой

доктор экономических наук, профессор  
Фирова Ирина Павловна

09 » июня 2023г.

Санкт – Петербург  
2023

## Оглавление

	Стр.
Введение.....	3
1 Теоретические аспекты работы органов исполнительной власти с обращениями граждан .....	5
1.1 Значение организации работы с обращениями граждан в деятельности органов исполнительной власти и ее нормативно-правовое регулирование ....	5
1.2 Формы и способы работы исполнительной власти с обращениями граждан .....	13
2 Анализ работы с обращениями граждан на примере общего отдела Администрации .....	23
2.1 Особенности организации работы с обращениями граждан в общем отделе Администрации .....	23
2.2 Оценка результативности и проблемы в работе с обращениями граждан	30
3 Совершенствование работы с обращениями граждан в общем отделе Администрации .....	39
3.1 Основные направления и рекомендации по совершенствованию работы с обращениями граждан в общем отделе Администрации.....	39
3.2 Расчёт эффективности предложенных мероприятий .....	46
Заключение .....	54
Список использованной литературы .....	56

## Введение

Одним из важнейших способов «обратной связи» являются обращения граждан, помогающие минимизировать «закрытость» власти и расширить возможности участия граждан в управлении государственными делами. Они особо значимы для процесса укрепления связи населения и государственного аппарата и крайне важны в решении вопросов жизни общества.

Актуальность выбранной темы определяется тем, что данное направление деятельности органов государственной власти позволяет создать механизм обратной связи между властью и обществом, осуществлять свою деятельность с учетом общественного мнения, что обозначает потребность оптимизации работы с обращениями граждан, принимать новые нормативно – правовые акты, регулирующие данную область государственного управления.

Также существует необходимость в анализе существующей практики в данной сфере, выявлении способов совершенствования работы органов власти, обращениями граждан, определении конкретных путей совершенствования.

Цель исследования – предложить мероприятия по совершенствованию работы с обращениями граждан на основе выявленных особенностей на примере общего отдела Администрации Московского района г. Санкт-Петербурга.

Достижение цели потребовало решения следующих задач:

- раскрыть значение организации работы с обращениями граждан в деятельности органов исполнительной власти и ее нормативно-правовое регулирование;

- выявить особенности организации работы с обращениями граждан в общем отделе Администрации Московского района г. Санкт-Петербурга;

- предложить направления и разработать рекомендации по совершенствованию работы с обращениями граждан в общем отделе Администрации Московского района г. Санкт-Петербурга;

Цель и задачи исследования определили структуру работы, которая

представлена введением, тремя главами, заключением, списком использованных источников и приложениями.

Объект исследования – общий отдел Администрации Московского района г. Санкт-Петербурга.

Предмет исследования – организация работы с обращениями граждан в общем отделе Администрации Московского района г. Санкт-Петербурга.

# 1 Теоретические аспекты работы органов исполнительной власти с обращениями граждан

## 1.1 Значение организации работы с обращениями граждан в деятельности органов исполнительной власти и ее нормативно-правовое регулирование

Коммуникация между органами власти и народом является важным инструментом для диалога. Граждане обращаются в органы власти по разным вопросам. Обращение граждан имеет особое значение для решения их проблем. Обращение граждан - комплексный правовой институт.

Гражданское право на обращение в органы власти является важным институтом. Оно позволяет гражданам выражать свои мнения и проблемы и получать ответы на вопросы. Это не только инструмент защиты прав граждан, но и показатель демократичности общества и государства.

Обращения граждан важны для государственных органов, помогая улучшить их работу и удовлетворить потребности граждан [23]. Они также защищают права и свободы граждан и оптимизируют деятельность органов публичной власти. Количество обращений граждан является индикатором их нужд, что делает обращения важным источником информации для органов публичной власти при принятии обоснованных решений.

Обращения граждан - инструмент демократии, позволяющий выразить мнение и повлиять на решения. Граждане должны иметь возможность безопасно обращаться к власти и быть уверенными в том, что их голос будет услышан. В России существует организационно-правовая основа работы с обращениями, которая позволяет решать вопросы на всех уровнях власти [23].

Действует Федеральный закон "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" от 02.05.2006 N 59-ФЗ (Далее 59-ФЗ) [4]. Однако, все еще есть проблемы в работе с обращениями граждан, основная из которых - недостаточная информированность населения о своих правах и

возможностях обращения в государственные органы.

Для решения проблемы нужно проводить информационную работу и улучшать механизмы рассмотрения обращений граждан. Работа с обращениями - важная задача для государства и общества. Необходимо улучшать организационную и правовую базу и информировать население о возможностях обращения в государственные органы.

Изменения в Законе направлены на улучшение доступности и качества обращений граждан и юридических лиц к государственным органам. Расширение действия Закона на обращения юридических лиц повысит эффективность взаимодействия с государственными органами. Установление более жестких сроков рассмотрения обращений о нарушениях законодательства в сфере миграции защитит права мигрантов.

Обращения граждан теперь можно подавать в письменной и электронной форме, что упрощает процедуру и ускоряет получение обратной связи. Изменения в 59-ФЗ сделают работу с обращениями более эффективной и помогут защищать права граждан.

Статья 4 59-ФЗ дает право на личный прием в первоочередном порядке для некоторых категорий граждан [4]. Закон предусматривает разные формы обращения, но устанавливает определенные требования к письменному обращению и порядок его регистрации и рассмотрения. Граждане могут обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами. Закон регламентирует порядок обращения в государственные органы и органы местного самоуправления [4].

Закон о порядке рассмотрения обращений граждан РФ важен для защиты прав граждан на обращение к государственным органам и органам местного самоуправления. Некоторые граждане сталкиваются с проблемами длительного рассмотрения и низкой квалификации сотрудников. Необходимо улучшать систему и повышать квалификацию сотрудников для эффективности и доступности данного механизма.

В 2013 году изменился порядок рассмотрения обращений граждан [4].

Новые правила распространяются на органы власти и на учреждения, осуществляющие публично значимые функции. Обращение гражданина включает письменные и устные заявления, жалобы и предложения. Гражданин имеет право обратиться к компетентному органу по любому вопросу, касающемуся его прав и интересов. Обращение гражданина является важным инструментом защиты прав и свобод человека в обществе.

Государственные органы и органы местного самоуправления должны рассматривать обращения граждан для улучшения жизни в обществе. Понятие "обращение гражданина" не имеет выделенных характерных признаков [24].

Органы власти должны рассматривать обращения граждан и выносить законные решения, это обязанность, которая способствует устойчивому развитию общества и государства.

Необходимо улучшить работу органов власти по приему и рассмотрению обращений граждан, обеспечив доступ к информации о порядке обращения и возможности получения ответа. Исследования показывают, что обращения выполняют не только правозащитную, но и контрольную и информационную функции. Научная литература еще не уделяет этому явлению должного внимания.

Социологический анализ показывает, что контрольная функция обращений граждан помогает оценивать взаимодействие государства и общества, снимать социальную напряженность и решать проблемы граждан [26]. Внимание государства к просьбам, жалобам и предложениям граждан улучшает общественно-политическую ситуацию. Контрольную функцию обращений выполняют не только государство, но и общественные организации.

Необходимо использовать обращения граждан в качестве средства контроля и оценки деятельности государства. Институт обращений граждан - важная форма участия граждан в принятии политических решений. Он позволяет выражать интересы и требования в юридически оформленной форме и выполняет несколько функций [26].

Институт обращений граждан выполняет две функции: правозащитную и

обеспечение прозрачности государственных действий. Он помогает гражданам защитить свои права и интересы, а также контролировать действия органов власти. Граждане могут обратиться в органы власти за информацией о решениях и действиях государственных органов.

Третья функция института обращений граждан - стимулировать гражданскую активность. Институт помогает защитить права граждан, обеспечивает прозрачность государственных действий и мотивирует участвовать в общественной жизни. Он важен для демократического общества.

Правозащитная функция государственных органов является одной из самых важных и ключевых. Эта функция проявилась на порядок раньше, чем остальные. Каждому гражданину в первую очередь важны его частные интересы и личные права [12], и именно защита этих интересов является главной задачей правозащитной функции.

Исторически обращения граждан к государственным органам представляли собой только просьбы о милости и жалобы. Целью таких обращений было восстановление нарушенного права или получение некоего нового права. Однако с течением времени правозащитная функция превратилась в нечто большее.

Кроме защиты интересов граждан, правозащитная функция также выполняет информационную роль. Данная функция является ценным источником сведений для государственного аппарата об обращениях граждан. Она позволяет получать точную информацию о существующих проблемах, так как в органы власти граждане обращаются в случае возникновения серьёзных ситуаций, справиться с которыми могут только органы государственного или муниципального управления [12]. Таким образом, правозащитная функция не только защищает права граждан, но и содействует улучшению работы органов власти в целом.

Многие граждане считают, что информационная функция обращений граждан не имеет большого значения. Однако, в государственном управлении эта функция играет важную роль. Ведь именно через обращения граждан в

органы власти можно узнать о проблемах и сложностях, с которыми сталкивается население [21].

Кроме того, обращения граждан выполняют еще и коммуникационную функцию. Они являются каналом воздействия и средством коммуникации между государством и гражданами. Благодаря этой функции люди могут влиять на властные решения и принимать участие в процессе их принятия [22].

Важно, чтобы граждане обращались в органы власти, потому что при решении многих жизненных ситуаций и проблем требуется помощь государства. И только через обращения граждан можно узнать о том, какие проблемы наиболее актуальны и нуждаются в решении [14].

Таким образом, информационная и коммуникационная функции обращений граждан играют важную роль в государственном управлении и позволяют населению оказывать влияние на принимаемые решения.

В современном мире эффективный контроль работы становится все более важным [30]. Для этого необходима единая централизованная система работы с обращениями граждан на уровне государственных и муниципальных органов власти. Однако, чтобы добиться наилучших результатов, необходимо отказаться от устаревшего подхода. На второй ступени модернизации органов власти необходимо внедрение коммуникационной функции, которая позволит собирать информацию от граждан [20].

Это означает, что государственные и муниципальные органы власти должны строго анализировать обращения граждан, а также активно применять петиции и указы. Это необходимо для того, чтобы узнать о проблемах, которые волнуют население и принимать меры для их решения.

Важно понимать, что такой подход является более эффективным, чем традиционный, так как он позволяет органам власти быстро реагировать на проблемы и потребности граждан. Кроме того, он способствует повышению доверия населения к власти и укреплению демократических принципов в обществе.

В итоге, использование единой централизованной системы работы с

обращениями граждан и внедрение коммуникационной функции, являются необходимыми шагами для современных органов власти. Они позволят эффективно контролировать работу и повысить доверие граждан к власти.

Многие граждане выражают желание получить защиту от государства, так как они нуждаются в защите своих прав и интересов [19]. Однако, это связано с определенной степенью недоверия граждан к органам государственной и местной власти. Некоторые граждане считают, что органы власти не справляются со своими обязанностями и не защищают их интересы.

Большое количество писем, которые обращаются граждане в государственные органы и органы местного самоуправления в связи с нарушением своих прав, свидетельствует о том, что проблема защиты гражданских прав по-прежнему актуальна [20]. Некоторые граждане вынуждены обращаться за помощью в организации гражданского общества, которые занимаются защитой прав членов общества [30].

Однако, несмотря на недоверие к органам власти, граждане должны помнить, что государство все же является гарантом защиты их прав и свобод. Поэтому, важно не только требовать защиты, но и принимать активное участие в общественной жизни, чтобы повышать уровень доверия к органам власти и улучшать качество защиты гражданских прав [24].

В современном мире гражданам предоставлено право на обращения, которое является важным правовым институтом. Однако, для эффективного функционирования этого института необходимо учитывать несколько основных принципов. И.И. Василенко считает, что это принцип равноправия, гласности, равной ответственности, подведомственности, свободы, индивидуальности и коллективности, всеобщности и неотъемлемости [18].

Практика показывает, что во всех органах местного самоуправления ведется постоянная работа с обращениями граждан. В Федеральную службу государственной статистики в 2020 году поступило 11 762 обращения от граждан, что на 5,2% меньше, чем в 2019 году. Из них 3 133 обращения поступило в центральный аппарат, что на 34,9% больше чем в 2019 году. Однако,

несмотря на такое большое количество обращений, не все граждане получают быстрый и качественный ответ.

Для того, чтобы обеспечить более эффективное функционирование права граждан на обращения, необходимо улучшать работу органов власти в этой области. Важно учитывать мнение граждан, принимать меры по повышению квалификации сотрудников, а также обеспечивать прозрачность работы органов власти при рассмотрении обращений.

Институт обращений граждан является важной составляющей жизни людей. Органы государственного и муниципального управления проводят ряд мероприятий, чтобы обеспечить эффективную работу с обращениями [22]. Например, они улучшают и усовершенствуют формы и методы обучения сотрудников, которые отвечают за работу с обращениями, чтобы они могли лучше обслуживать граждан.

Кроме того, органы проводят выездные приемы в отдаленных районах, чтобы граждане могли обратиться к ним лично и решить свои проблемы. Также проводится работа, которая обеспечивает гласность и открытость деятельности, чтобы граждане могли быть уверены в прозрачности работы органов власти [15].

Для увеличения просвещенности населения создаются специальные мероприятия, направленные на информирование граждан о своих правах и возможностях, а также о том, как обращаться за помощью. Все эти мероприятия помогают обеспечить более эффективную работу с обращениями граждан и повысить качество обслуживания граждан [15].

Гражданам нужен доступ к информации, чтобы решать свои проблемы. Институты, предоставляющие информацию, важны для государства и общества. Без этого, государству сложнее узнавать о проблемах населения. Однако не всегда соблюдаются гарантии реализации права на обращение. Гражданам нужно помнить о своих правах и возможностях обращаться в органы власти.

Решение проблем возможно при активном участии граждан и усилиях государства в обеспечении гарантий права на обращение. Однако, законные требования к письменным обращениям могут быть трудными для граждан, а

нормы закона не всегда учитывают интересы граждан. [30]

Критика и пересмотр норм, ухудшающих положение граждан, необходимы для эффективного функционирования государственного управления. Все обращения граждан должны быть рассмотрены. Обработка коллективных обращений вызывает вопросы, в том числе относительно направления ответа на такие обращения.

Существует проблема обработки противоречивых и повторяющихся обращений граждан. Законодательство должно совершенствоваться и учитывать эти проблемы. Государственные органы ведут аналитическую работу по обращениям граждан, создавая отчеты о количестве, тематике и мерах ответственности. [23]

А.А. Бухнер предлагает, чтобы органы власти публиковали открытые аналитические обзоры и отчеты о поступивших обращениях и принятых мерах для устранения причин нарушения прав граждан. Также стоит обнародовать факты нарушения законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан и информировать об использованных мерах по отношению к нарушителям.

По мнению экспертов, такой подход позволит гражданам получать более полную информацию о работе государственных органов и оказывать давление на органы власти в случае недостаточно качественного рассмотрения обращений. Кроме того, более открытая и прозрачная работа с обращениями граждан может способствовать более эффективному взаимодействию между государственными органами и обществом, что в свою очередь может улучшить качество предоставляемых государственных услуг.

При работе с обращениями граждан важно учитывать информационный аспект. Однако, часто возникает долгий письменный диалог, который отнимает много времени у госслужащих. Иногда содержательные аспекты игнорируются, что приводит к не рассмотрению и не решению конкретных обращений [21].

Наращивать информационно-аналитическую составляющую работы, чтобы быстро решать вопросы граждан. Давать конструктивные ответы на обращения, избегая формальностей и долгих диалогов. Использовать

электронную систему обращений граждан для быстрой обработки и отслеживания статистики обращений.

Переписка при обработке обращений граждан может затянуть процесс решения проблемы. Необходимо уделять больше внимания информационно-аналитической составляющей работы, чтобы избежать формальных и долгих ответов. Введение электронной системы обращений может повысить качество работы с обращениями граждан. Для сокращения жалоб и увеличения предложений нужно совершенствовать институт обращений граждан.

Институт обращений граждан выполняет правозащитную, информационную и коммуникационную функции. Его расширение, например, создание онлайн-платформы, может сократить время ожидания решения проблемы и ускорить процесс коммуникации. Важно повышать квалификацию сотрудников, чтобы они могли эффективно взаимодействовать с гражданами и предоставлять им достоверную информацию.

Совершенствование института обращений граждан - важный шаг в развитии гражданского общества и государственных институтов. Это создаст более открытую и прозрачную систему взаимодействия между гражданами и государственными органами и повысит доверие граждан к властям.

## 1.2 Формы и способы работы исполнительной власти с обращениями граждан

В Российской Федерации формы взаимодействия между властью и обществом определяет ФЗ-59 [4], который устанавливает какие виды обращений могут быть использованы. Граждане могут обратиться к органам власти или органам местного самоуправления письменно или устно.

Взаимодействие граждан с властью может осуществляться через письменные или устные обращения. Первый способ подразумевает составление

официального документа и может быть отправлен по почте и электронной почте. Это более формальный способ общения, который используется в случаях, когда необходимо обратиться к государственным органам по важным вопросам.

Второй способ включает в себя устное общение граждан с должностными лицами государственных органов во время приема, встречи или через телефонную связь. Это более неформальный способ общения, который предполагает более непосредственное общение с представителями власти и может быть использован в более простых и оперативных вопросах.

Независимо от выбранного способа обращения, власть обязана рассмотреть обращение граждан и ответить на него в установленный законом срок [4]. Это важный механизм взаимодействия между гражданами и государством, который помогает обеспечивать защиту прав и интересов граждан.

Более того, обращение граждан к власти является одним из главных инструментов общественного контроля за деятельностью государственных органов. Граждане могут высказывать свои мнения, предложения и жалобы [4], что позволяет улучшать качество работы государственных структур и повышать эффективность их действий.

Важно отметить, что право на обращение к власти является одним из основных прав граждан, закрепленных Конституцией. Поэтому, государство обязано обеспечивать доступность и прозрачность процедуры обращения и рассмотрения обращений граждан [4].

В современных государствах граждане имеют возможность обращаться к органам власти по самым различным вопросам. Однако, не все понимают, какой тип обращения имеет право наибольшей силы и эффективности. Согласно исследованиям [21], обращения могут быть индивидуальными, коллективными, анонимными и повторными.

Индивидуальные обращения - это обращения одного гражданина в органы власти [1]. Чаще всего они касаются проблем, связанных с жильем, здравоохранением, образованием и многими другими вопросами. Однако, не

всегда такие обращения эффективны, и во многих случаях люди не получают должного ответа.

Коллективные обращения - это обращения двух или более граждан в органы власти [1]. Они могут иметь большую силу, чем индивидуальные, и могут касаться вопросов, связанных с экологией, строительством и другими общественными проблемами. В таких обращениях люди объединяются для решения общих проблем и защиты своих интересов.

Кроме того, существуют анонимные обращения, которые могут быть использованы для сообщения информации о нарушениях. Также повторные обращения могут быть эффективными, если первый раз заявление было не удовлетворено или было получено недостаточное решение.

Таким образом, граждане должны понимать, какой тип обращения может быть наиболее эффективным в каждом конкретном случае, чтобы получить быстрое и качественное решение своих проблем.

Анонимные обращения в органы власти - это обращения, которые не содержат личных данных гражданина, такие как фамилия, имя, отчество, место жительства и место работы. Это может быть связано с ситуациями, когда гражданин не желает раскрывать свои личные данные по какой-либо причине. Это может быть вызвано опасением за свою безопасность или желанием сохранить конфиденциальность.

Повторные обращения - это обращения, которые адресуются в тот же государственный орган по тому же вопросу. Они могут быть вызваны тем, что гражданин не получил удовлетворительного ответа на свой первоначальный запрос.

Имея в виду важность обеспечения прав граждан на обращение к органам власти, в Российской Федерации гарантируется их право на прием и рассмотрение обращений, не зависимо от формы и содержания [20]. Это право принадлежит не только гражданам России, но и лицам без гражданства и иностранным гражданам, которые не имеют гражданства Российской Федерации [1].

Однако, важно учитывать, что лица без гражданства должны предоставить доказательства о гражданстве иностранного государства, чтобы также иметь право на обращение.

При этом, органы власти обязаны обеспечить не только прием, но и рассмотрение обращений граждан с должным вниманием и ответом на все вопросы и запросы [20].

Более того, рассмотрение обращений граждан должно осуществляться в рамках закона и справедливости, не допуская произвола и коррупции [4].

Таким образом, обеспечение права граждан на обращение к органам власти является необходимым условием для защиты их интересов и прав в современном обществе.

Граждане имеют право на обращение в государственные органы [2]. Это означает, что они могут выражать свои вопросы, просьбы и жалобы на действия или бездействия государственных органов. Государственные органы, в свою очередь, обязаны рассматривать обращения граждан и давать ответы на них в установленные сроки.

Важно отметить, что обращение гражданина в государственный орган может иметь различные формы: письменное, устное, электронное. Однако, несмотря на форму обращения, государственный орган должен рассмотреть его и дать ответ.

Кроме того, государственные органы обязаны обеспечивать конфиденциальность информации, полученной от граждан в рамках обращений. Это значит, что государственные органы не могут раскрывать личную информацию граждан без их согласия, если это не является необходимым условием для рассмотрения обращения.

Таким образом, право на обращение в государственные органы является одним из главных прав граждан. Оно позволяет гражданам контролировать действия государственных органов и защищать свои интересы.

Важно, что право на обращение является одним из основных прав граждан, которое гарантирует Конституция Российской Федерации [1]. Это право

позволяет гражданам выражать свои мнения, предлагать свои идеи и озабоченности, а также получать необходимые сведения от государственных органов. Таким образом, государственные органы несут ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан [4].

В современном государстве существует множество органов и должностных лиц, чьи функции направлены на обеспечение общественных интересов и выполнение организационно-распорядительных или административно-хозяйственных обязанностей. Среди них можно выделить органы местного самоуправления, которые решают вопросы местного значения [2]. Одним из важных аспектов взаимодействия граждан с государственными органами является обращение граждан к различным инстанциям. К основным видам обращений граждан относятся заявления, в которых гражданин просит удовлетворить его законные интересы, не связанные с нарушением [16].

Должностные лица, занимающие в государственных учреждениях должности, связанные с выполнением организационно-распорядительных или административно-хозяйственных обязанностей, также являются важным звеном в этой системе [3]. Они осуществляют функции представителей власти и обеспечивают исполнение законов и нормативных актов в соответствии с их компетенцией [3].

Важно отметить, что граждане имеют право на обращение к органам власти и должностным лицам и требовать от них решения своих проблем [17]. При этом органы власти и должностные лица также обязаны соблюдать права и свободы граждан, а также учитывать их интересы при принятии решений [17].

Таким образом, взаимодействие граждан с органами власти и должностными лицами является важной составляющей жизни государства и общества в целом. Однако, чтобы это взаимодействие было эффективным, необходимо соблюдать законы и нормы, а также учитывать интересы всех сторон.

На сегодняшний день существуют три основные формы обращения граждан в органы власти: жалоба, заявление и предложение [4]. Жалоба – это

обращение в государственные органы, органы местного самоуправления, связанные с нарушением прав человека, его законными интересами. Однако, не все обращения граждан в органы власти связаны с нарушением прав. Например, предложение – это обращение в органы власти, которые направлены на улучшение, усовершенствование работы органов власти.

Формы обращения в органы власти включают в себя не только жалобы и предложения, но и запросы на получение информации, а также благодарственные письма за качественную работу органов власти.

Жалобы могут быть связаны с различными сферами жизни, такими как здравоохранение, образование, жилищные вопросы, транспорт и др [4]. Но важно помнить, что жалоба – это не только право граждан, но и обязанность. Ведь только через обращение в органы власти можно добиться защиты своих прав и интересов.

Предложения же могут касаться различных аспектов работы органов власти, например, улучшения качества услуг, оптимизации бюрократических процедур, развития инфраструктуры и т.д. Важно, чтобы граждане активно участвовали в этом процессе, ведь их предложения и замечания могут значительно повлиять на улучшение работы органов власти и качество жизни в целом.

Один из наиболее значимых способов гражданского участия и коммуникации с органами власти - это предложения [4], которые могут оказать влияние на принятие решений государственными структурами. Гражданин, высказывая свои предложения, не только участвует в управлении государством, но и влияет на его развитие.

Одной из главных причин обращения граждан в органы власти является нарушение их прав и свобод [15]. Обратившись за помощью, гражданин не только защищает свои интересы, но и напоминает о необходимости соблюдения прав и законов.

Кроме того, предложения граждан могут стать источником новых идей и разработок, которые способны улучшить жизнь общества в целом. Поэтому,

важно не только обращаться в органы власти с жалобами, но и активно высказывать свои предложения и идеи.

Наконец, гражданское участие и обращение в органы власти позволяет гражданам чувствовать себя более защищенными и уверенными в своих правах. Активное участие в жизни государства и общества формирует гражданскую позицию и способствует развитию демократических процессов в стране.

Все вышеперечисленные формы обращения граждан в органы власти представлены на рисунке 1.



Рисунок 1 – Формы обращения граждан в органы власти

Граждане имеют право на осуществление своих прав и свобод, приобретение государственных услуг, получение необходимой информации, а также предложение мер по улучшению государственного управления и проведению общественных реформ [16]. Для рассмотрения обращений граждан установлен алгоритм, определенный ФЗ-59[4]. Этот алгоритм включает указание наименования органа, фамилии, имени и отчества должностного лица или его

должности, а также указание собственной фамилии, имени и отчества гражданина. Кроме того, граждане имеют право выражать свое мнение по различным вопросам, включая государственное управление, и предлагать меры, направленные на его улучшение [14]. Это позволяет гражданам активно участвовать в жизни государства и влиять на принимаемые решения.

Следует отметить, что для эффективного осуществления своих прав и свобод граждане должны знать о доступных им возможностях и процедурах. Поэтому правительство обеспечивает доступность информации обо всех государственных услугах и процедурах, а также организует каналы обратной связи между гражданами и государственными органами [22]. Однако, несмотря на все усилия, иногда возникают ситуации, когда граждане не могут найти решение своих проблем. В таких случаях они могут обратиться к органам власти с официальным обращением, которое будет рассмотрено в соответствии с установленным алгоритмом [3].

Таким образом, граждане имеют ряд прав и свобод, а также возможность влиять на государственное управление и выражать свое мнение. Для эффективного осуществления этих прав и свобод установлены процедуры и алгоритмы, которые гарантируют их защиту и рассмотрение властями.

При этом, обращение граждан должно быть внимательно рассмотрено и учтено при разработке и реализации управленческих решений [21]. Кроме того, обращение граждан может стать отличной возможностью для организации прямого взаимодействия с населением. Это означает, что вместе с гражданами можно искать наиболее оптимальное решение для наиболее актуальных проблем [22]. Например, если гражданин обратился с жалобой на плохое состояние дороги в своем районе, органы власти могут привлечь его к обсуждению вопроса и совместно прийти к решению, как лучше всего улучшить ситуацию. Таким образом, обращение граждан может стать одним из механизмов участия граждан в управлении городом или страной. В целом, важность обращения граждан не может быть недооценена. Оно позволяет органам власти лучше понимать потребности и проблемы своих граждан, а также участвовать в их решении

вместе с ними.

Подводя итоги первой главы, можно сделать следующие основные выводы. Одна из важнейших функций государственной власти - коммуникационная. Ее задачей является обеспечение передачи информации между государством и обществом, а также между различными ветвями власти. Однако, не менее важной является правозащитная функция, которая обеспечивает защиту прав и свобод граждан. Основным акцентом в этом случае является не столько на содержании, сколько на самом факте обращения.

В России коммуникационная функция играет важную роль в демократизации и модернизации системы государственного управления. Это связано с тем, что открытость и доступность информации позволяют гражданам эффективнее контролировать деятельность власти и выражать свои интересы. Вместе с тем, для успешной реализации правозащитной и информационной функций необходимо совершенствование института обращений граждан. Этот процесс состоит из двух ступеней.

Первая ступень - это совершенствование материально-технической, законодательной и технологической базы в органах власти. Необходимо обеспечить гражданам более удобный и доступный способ обращения к власти, например, через использование электронных платформ. Это поможет сократить время на рассмотрение обращений и повысить эффективность работы органов государственной власти.

Вторая ступень - это повышение качества работы с обращениями граждан. Для этого необходимо обеспечить квалифицированный и профессиональный персонал, который будет грамотно и оперативно реагировать на обращения граждан. Также важно осуществлять мониторинг ситуации с обращениями и проводить анализ результатов работы, чтобы вовремя корректировать деятельность органов государственной власти.

Таким образом, совершенствование института обращений граждан является важным шагом на пути к демократизации и модернизации системы государственного управления в России. Оно позволит гражданам эффективнее

защищать свои права и интересы, а также повысит качество работы органов государственной власти. Важно, чтобы граждане обращались в органы власти, потому что при решении многих жизненных ситуаций и проблем требуется помощь государства.

## 2 Анализ работы с обращениями граждан на примере общего отдела Администрации

### 2.1 Особенности организации работы с обращениями граждан в общем отделе Администрации

Направление деятельности общего отдела Московского района г. Санкт-Петербурга занимает важное место в работе Администрации. Одним из ключевых структурных подразделений является Общий отдел, который занимается решением самых различных вопросов. В его компетенции лежит не только координация и контроль за работой всех других отделов администрации района, но и сбор и обработка информации о текущей социально-экономической ситуации на территории района.

Чтобы эффективно выполнять свои задачи, Общий отдел Администрации Московского района состоит из ряда подотделов, каждый из которых имеет свою сферу деятельности [7]. Важнейшие функции, выполняемые общим отделом, включают в себя следующие:

- Разработка и координация программ и проектов, направленных на социально-экономическое развитие района.
- Подготовка справочной и аналитической информации для руководства Администрации района и других заинтересованных структур.
- Организация работы с населением и общественными организациями по вопросам, касающимся развития района и повышения качества жизни его жителей.
- Контроль и анализ выполнения бюджетных программ и проектов на территории района.
- Обеспечение связи и взаимодействия с другими административными структурами и организациями на местном и региональном уровнях.

Таким образом, Общий отдел Администрации Московского района играет

важную роль в жизни района и города в целом, обеспечивая координацию и контроль за работой других отделов, а также эффективную работу с населением и общественными организациями.

Развитие района и успешность его социально-экономической сферы напрямую зависят от того, насколько эффективно работает администрация. Для того, чтобы обеспечить высокое качество работы всех ее структурных подразделений, необходим контроль за выполнением плановых заданий по социально-экономическому развитию района и за исполнением нормативных актов и решений органов местного самоуправления.

Однако только контроль не достаточен, важно также разработать стратегию развития и программу социально-экономического развития района на ближайший период времени. Это позволит не только определить конкретные цели и задачи, но и объединить усилия всех заинтересованных сторон, чтобы добиться желаемых результатов.

Кроме того, важную роль играет координация работы межведомственных комиссий и совещаний, проводимых на территории района. Только благодаря тесному взаимодействию всех участников можно достичь эффективности в решении сложных задач [17].

Организация работы по управлению государственным имуществом на территории района также требует внимания и контроля. От этого зависит не только сохранность имущества, но и его эффективное использование.

Таким образом, контроль не является единственным инструментом для обеспечения эффективности работы администрации. Необходимо также разрабатывать стратегии и программы, координировать работу всех участников и организовывать управление государственным имуществом. Только тогда можно достичь желаемых результатов в социально-экономической сфере района.

Общий отдел Администрации Московского района - это многофункциональное подразделение, которое осуществляет подготовку проектов региональных законов и правил, а также проводит анализ социально-

экономического развития городского округа в целом. Кроме того, он состоит из двух важных структурных подразделов.

Отдел по управлению имуществом является одним из подразделов общего отдела, который занимается учетом, хранением и распределением имущества городского округа на территории Московского района. Этот отдел также отвечает за сдачу в аренду земельных участков и объектов недвижимости. Он играет важную роль в обеспечении устойчивого развития района.

Отдел по экономике - еще один подраздел общего отдела, который занимается контролем за выполнением плановых заданий по социально-экономическому развитию Московского района. В его компетенцию входят вопросы бюджетного планирования и контроля за расходованием бюджетных средств. Он играет важную роль в управлении экономическими процессами района и обеспечении его устойчивого развития.

В целом, общий отдел Администрации Московского района играет ключевую роль в обеспечении эффективного управления территорией, обеспечении устойчивого развития региона и повышении качества жизни населения. Его работа направлена на достижение стратегических целей развития Московского района и городского округа в целом.

В Администрации существует несколько отделов, ответственных за различные сферы деятельности. Один из них – отдел по социальной политике, который занимается координацией работы всех социальных учреждений на территории района. Его компетенция также включает вопросы занятости населения, организации досуга и развития культурной жизни.

Еще один важный отдел – отдел по строительству. Он осуществляет контроль за строительством объектов недвижимости на территории района и занимается разработкой проектов строительства новых объектов инфраструктуры. Без его работы невозможно обеспечить развитие нашего района и улучшение жизненных условий жителей.

Отдел по связям с общественностью – еще одно важное звено в работе администрации района. Отдел занимается информационной поддержкой

деятельности администрации и вопросами общественной безопасности и правопорядка. Без эффективной связи с общественностью администрация не сможет решать актуальные проблемы района и учитывать мнение жителей.

Важно понимать, что каждый из отделов играет свою неповторимую роль в развитии и улучшении жизни нашего района. Только совместными усилиями можно добиться успеха и создать благоприятную среду для жизни и развития наших граждан.

На рисунке 2 изображена система управления Администрации Московского района г. Санкт-Петербурга, которая включает в себя несколько отделов, каждый из которых занимается определенной сферой деятельности.

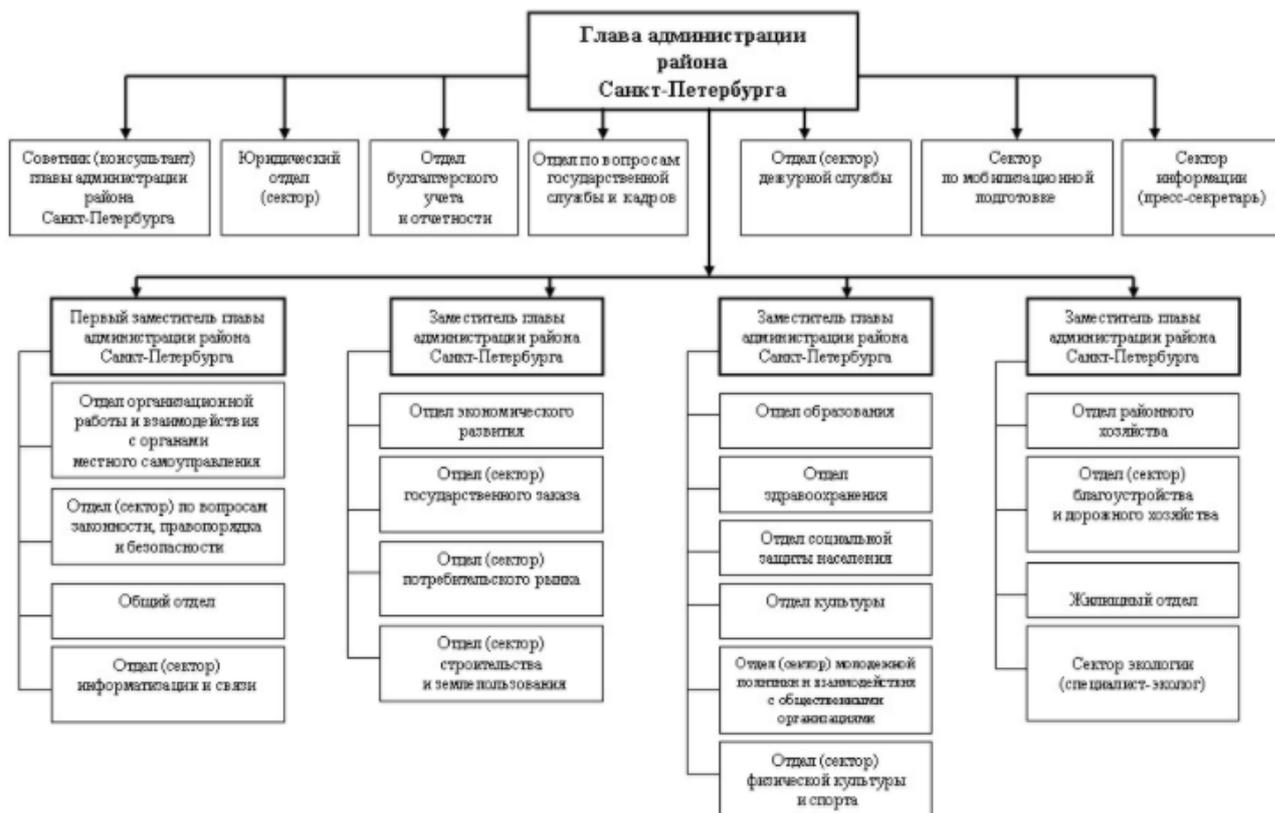


Рисунок 2 – Система управления Администрации Московского района г. Санкт-Петербурга

Один из таких отделов - отдел по экологии, который осуществляет контроль за состоянием окружающей среды на территории района. Благодаря своей работе, этот отдел принимает меры по экологической безопасности при реализации строительных проектов и гарантирует сохранение природных

ресурсов для будущих поколений.

Другой отдел - отдел по транспорту. Его задача - организация движения транспорта на территории района и контроль состояния дорожного покрытия и общественного транспорта. Работа этого отдела необходима для обеспечения безопасности дорожного движения и комфорта горожан.

Однако, эффективность работы Администрации Московского района г. Санкт-Петербурга не зависит только от работы отдельных отделов. Комплексный подход к работе и слаженная система управления позволяют успешно решать задачи по социально-экономическому развитию территории и повышению качества жизни населения. Таким образом, администрация района способствует развитию города в целом и улучшению жизни его жителей.

Систематизация процесса приема и рассмотрения обращений граждан - это один из ключевых элементов эффективной организации работы в общем отделе Администрации. Однако, для достижения этой цели необходимо не только структурировать процесс, но и организовать работу коллектива вокруг его выполнения.

Именно поэтому работа в общем отделе требует особого подхода и организации. Ведь основной целью общего отдела является удовлетворение запросов и потребностей граждан, а также решение проблем, связанных с жизнедеятельностью населения [19]. Поэтому, каждый сотрудник данного отдела должен понимать важность своей роли в реализации этой цели.

Следовательно, необходимо создать четкую организационную структуру, которая позволит эффективно решать поступающие задачи и обращения. Например, можно создать подразделения, которые будут заниматься определенными категориями обращений, и установить жесткие сроки на их рассмотрение и исполнение. Кроме того, важно обеспечить постоянную связь с гражданами, уведомлять их о статусе рассмотрения обращения и оперативно реагировать на возникающие вопросы.

Таким образом, для эффективной работы общего отдела Администрации необходимо систематизировать процесс приема и рассмотрения обращений

граждан, создать четкую организационную структуру и обеспечить постоянную связь с гражданами. Эти шаги позволят удовлетворить запросы и потребности граждан, а также решить проблемы, связанные с жизнедеятельностью населения.

Перед началом работы в общем отделе необходимо провести детальный анализ и определиться с категориями приходящих обращений, таких как жалобы, предложения, заявления на получение услуг или на проведение мероприятий. Определение категории поможет лучше ориентироваться в работе с обращениями и провести их первичную классификацию, чтобы выделить те, которые требуют незамедлительного ответа или решения проблемы.

Далее, важным этапом является регистрация обращения. Чтобы обеспечить единство подхода и формы оформления, необходимо установить единый порядок и форму для всех обращений. Каждое обращение должно быть уникальным и содержать информацию о дате получения и типе обращения. Эти данные помогут контролировать сроки рассмотрения и обеспечить быстрый доступ к информации по каждому обращению.

Важно понимать, что работа в общем отделе требует высокой организованности и внимательности к каждому обращению. Однако, если правильно определить категории и организовать регистрацию обращений, можно значительно упростить и ускорить процесс работы, а также повысить удовлетворенность клиентов.

Каждый гражданин имеет право на обращение к соответствующим специалистам для решения своих проблем и получения ответов на свои вопросы [4]. После регистрации обращения, оно направляется на рассмотрение определенному специалисту или группе специалистов, в зависимости от тематики запроса.

Чтобы эффективно решать проблемы граждан, каждый специалист должен четко знать свои компетенции и уметь выявлять те обращения, которые требуют его внимания. Важно, чтобы специалисты работали сообща, чтобы ни одно обращение не осталось без внимания.

При рассмотрении обращений специалист должен ознакомиться с

содержанием письма, определить категорию, проверить заполненную форму и принять соответствующие меры по разрешению проблемы или ответу на вопрос гражданина. Более того, он должен учитывать все нормативные акты, которые могут быть связаны с данной проблемой, чтобы обеспечить правильное и законное решение.

Рассмотрение обращений граждан - это важный и ответственный процесс, который требует внимательности, профессионализма и эффективности со стороны специалистов [23]. Каждое обращение должно рассчитывать на внимательное и компетентное решение, которое поможет гражданину решить свою проблему и получить ответ на свой вопрос.

Контроль исполнения обращений граждан - это ключевой этап работы специалистов. Они должны не только принять решение по обращению, но и следить за его выполнением. Для этого необходимо определить сроки исполнения и ответа, а также установить механизмы контроля. Важно отметить, что специалисты могут обращаться за консультацией к вышестоящим органам или другим специалистам, если это необходимо.

Каждое обращение граждан должно быть рассмотрено и получить ответ в установленные сроки [21]. Контроль исполнения - это гарантия того, что обращение не останется без внимания и будет полностью разрешено. Ведение документации по каждому обращению позволяет контролировать его исполнение и следить за ходом решения проблемы.

Контроль исполнения - это не только законодательная обязанность, но и проявление уважения к гражданам и их правам. Каждое обращение должно быть рассмотрено внимательно и получить соответствующий ответ. И только тогда можно говорить о том, что государство работает на благо своих граждан.

Работа с обращениями граждан – это важный процесс, требующий высокой степени профессионализма, чуткости и эмпатии со стороны специалистов. Необходимо помнить о том, что каждый гражданин уникален и имеет свои индивидуальные потребности [21]. Именно поэтому работа с обращениями граждан должна быть максимально эффективной и результативной.

Однако, чтобы достичь эффективности, необходима высокая организованность и структурированность в работе. Правильная организация работы в общем отделе Администрации позволит обеспечить быстрое и качественное решение проблем граждан. Каждое обращение гражданина должно быть рассмотрено внимательно и с учетом всех деталей, чтобы найти наилучшее решение.

Важно также учитывать, что работа с обращениями граждан требует от специалистов не только профессиональных навыков, но и высокой культуры общения. Гражданин, обратившийся за помощью, ожидает не только решения своей проблемы, но и теплого и внимательного отношения со стороны специалиста. Поэтому эмпатия и чуткость – это не менее важные качества, необходимые для успешной работы с обращениями граждан.

В целом, работа с обращениями граждан – это сложный процесс, требующий от специалистов высоких профессиональных и моральных качеств. Однако с правильной организацией и подходом можно достичь максимального успеха в работе с гражданами и обеспечить высокий уровень качества предоставляемых услуг.

## 2.2 Оценка результативности и проблемы в работе с обращениями граждан

За последние годы количество обращений граждан в Общий отдел Администрации Московского района г. Санкт-Петербурга неуклонно растет. В 2021 году было зарегистрировано 748 обращений, что на 4% больше, чем в прошлом году [22]. Согласно статистике, представленной на рисунке 3, за последние три года наибольшее количество обращений было связано с проблемами благоустройства территории, состоянием дорог и освещения. Также граждане высказывали свои замечания по поводу работы общественного транспорта, охраны общественного порядка и качества услуг жилищно-

коммунального хозяйства. На рисунке 3 представлено количество обращений граждан за 2020-2022 гг.

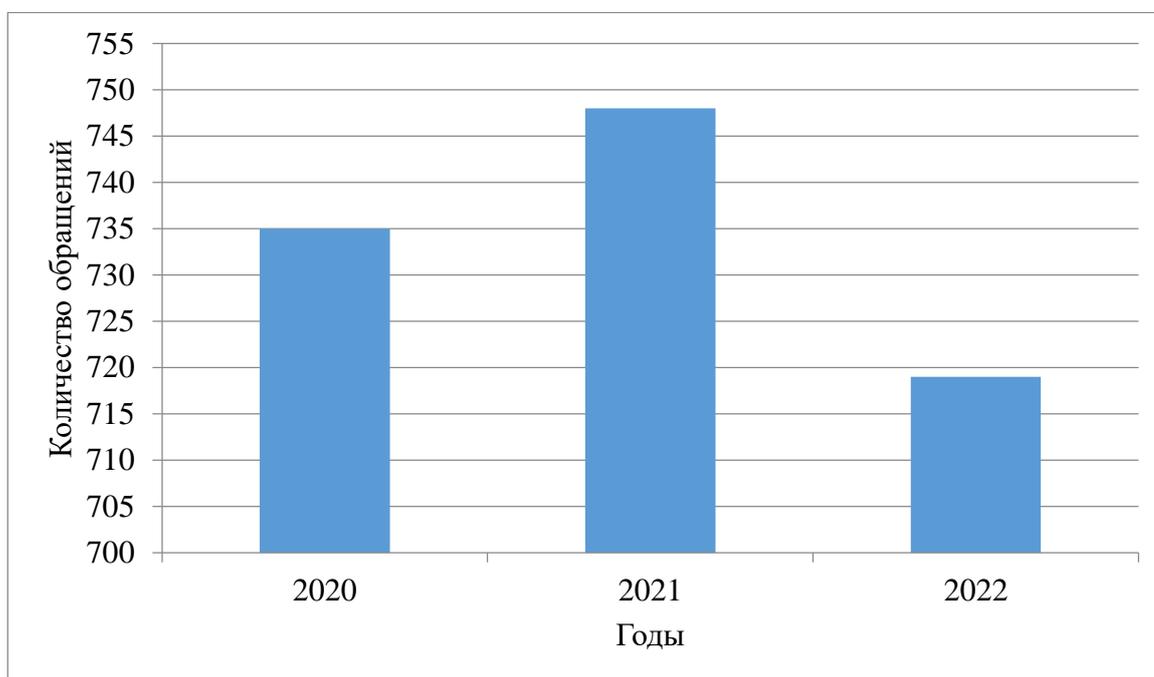


Рисунок 3 – Количество обращений граждан за 2020-2022 гг.

Жители района обеспокоены экологией: воздух и вода загрязнены, есть проблемы с утилизацией отходов. Администрация работает над решением проблем и сотрудничает с экологическими организациями. Обращения жителей важны для улучшения жизни в районе, администрация прислушивается к мнению жителей.

В 2021 году обращений на личный прием на 4% меньше, но 168 жителей получили возможность оставить свои обращения. Более информировать граждан о возможностях обращения к властям необходимо. Контролировали 719 обращений, каждое четвертое рассматривалось с выездом на место. Были заданы 737 вопросов, на которые были даны законодательные ответы [23].

Количество обращений граждан растет. В прошлом году оно увеличилось на 7%. Однако, сроки рассмотрения не были нарушены, благодаря профессионализму и ответственности работников органов власти. Необходимо продолжать привлекать внимание граждан к своим правам и возможностям

защиты.

Анализ 205 обращений жителей района в государственные органы показал, что больше всего писем было отправлено в Администрацию Президента РФ (40), а ноль – Представителю Президента РФ. Большинство обращений связаны с жилищными вопросами, социальной поддержкой и охраной окружающей среды[26].

Увеличение количества обращений жителей района в государственные органы и СМИ может свидетельствовать о растущей потребности в улучшении качества жизни. В 2021 году количество обращений к губернатору г. Санкт-Петербурга сократилось на 29, но некоторые организации получили больше обращений. Возможно, это связано с тем, что обращения стали более целенаправленными.

Депутат ЗСО получил на 2 обращения больше, чем в прошлом году. Однако, количество обращений не является показателем работы депутата. Обращения граждан указывают на жизненный уровень населения. В районе зарегистрировано 719 обращений, из которых каждое пятое - заявления от беженцев-переселенцев.

Коллективные обращения сократились до 9,2%, основная тема - социальная защита. Обращения беженцев-переселенцев важны, но их доля невелика. Динамика обращений по социальному обеспечению отражает потребности населения в реальности, можем наблюдать ее на рисунке 4.

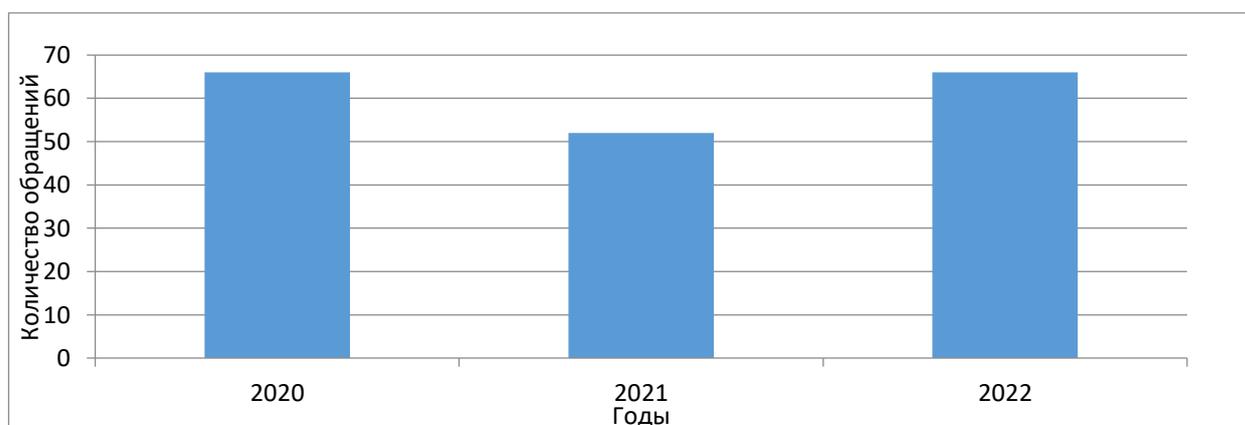


Рисунок 4 - Динамика обращений по социальному обеспечению в Администрации Московского района г. Санкт-Петербурга

Показатель потребности в социальной поддержке растет по результатам анализа обращений в районе. Около 87% обращений в 2021 году были от людей в трудной ситуации, большинство из них просили о материальной помощи. Вопросы коммунального хозяйства также были актуальны. В 2021 году они составили 34,3%, а в текущем году - 29% [22].

Каждое четвертое обращение - о проблемах ремонта дорог и жилья. Ремонт жилья составляет 17,4% обращений. Обращения о водоснабжении снизились до 13%. Это говорит о важности поддержки малообеспеченных слоев населения и проблемах коммунального хозяйства для качества жизни людей и благополучия района.

В текущем году доля обращений по газификации снизилась на 1,8%, а по вопросам отопления возросла на 1,3%. Проблемой остается реализация права на жилье. Количество обращений увеличилось на 2,5%. Половина из них связана с запросом на улучшение жилищных условий. Каждое десятое обращение связано с реализацией жилищных программ и предоставлением субсидий на приобретение жилья.

Тема здравоохранения была поднята в 13 обращениях (менее 2% от общего количества). Главная тема была связана с медицинским обслуживанием жителей, что говорит о важности этой проблемы.

Необходимо уделять внимание и образованию и здравоохранению, чтобы улучшить качество жизни населения.

Доля вопросов о культуре, экологии, транспорте, торговле, обслуживании, работе, ОВД, прокуратуре и политике составляет 1-2%. Нет вопросов о коррупции, возникают сомнения в эффективности борьбы.

Проведенный анализ обращений показал, что важность проблемы коррупции не получила достаточного внимания со стороны общественности и государственных институтов. Однако, это явление может серьезно подорвать доверие граждан к власти и негативно сказаться на экономике и развитии страны в целом. Поэтому, необходимо усилить контроль над борьбой с коррупцией,

проводить эффективные мероприятия по ее предотвращению и наказанию виновных. Только тогда можно рассчитывать на повышение качества жизни в обществе и устойчивое экономическое развитие.

Среди 737 обращений, проанализированных за последний год, положительное решение было принято по 329 вопросам. Это соответствует 44,6% всех рассмотренных обращений, что ненамного меньше, чем результат за прошлый год - 44,8%. Важно отметить, что для 408 обращений были предоставлены обоснованные разъяснения с указанием возможностей и сроков исполнения. Также стоит отметить, что администрация района получила два благодарственных обращения за оказанную помощь, что свидетельствует о качественной работе с обращениями жителей.

Среди обращений было заметно преобладание служащих - 18,4% (в том числе работники здравоохранения - 8% от общего числа обратившихся, работники образования - 5%, работники культуры - 1,5%). Однако, помимо этого, в обращениях были затронуты различные вопросы, связанные с жилищными условиями, социальной защитой, дорожной инфраструктурой и другими сферами жизни горожан. Интересно, что некоторые обращения были связаны с экологическими проблемами и предложениями в этой области.

В целом, можно сделать вывод, что работа с обращениями жителей проводится качественно и системно, что позволяет решать множество проблем, связанных с жизнью горожан.

Однако, стоит продолжать работу над улучшением эффективности работы с обращениями и повышением уровня удовлетворенности жителей. В Администрацию района поступило множество обращений от различных категорий граждан. Среди них были пенсионеры, коллективы, граждане с ограниченными физическими возможностями, участники Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий, пострадавшие от радиации и многодетные семьи.

Наибольшую долю обращений составляли пенсионеры, которые нуждались в помощи и решении своих проблем. Коллективные обращения также

были важны, так как они отражали мнение группы людей по конкретному вопросу. Граждане с ограниченными физическими возможностями также обращались в Администрацию района с просьбой о помощи в решении своих проблем. Они нуждались в особом внимании и уходе со стороны государства.

Участники Великой Отечественной войны и ветераны боевых действий, которые сделали огромный вклад в защиту страны, обращались за помощью только в 2,8% случаев. Это говорит о том, что необходимо больше внимания уделить этой категории граждан. Обращения от пострадавших от радиации, многодетных семей, матерей-одиночек, семей с детьми-инвалидами и предпринимателей, хоть и составили менее 2%, тоже были важны и требовали немедленной реакции со стороны Администрации района.

В целом, Администрация района работала в соответствии с графиком и уделяла внимание всем категориям граждан, которые обращались за помощью и решением своих проблем.

Администрация района улучшает механизм обращения жителей и решения их проблем. На информационном стенде размещен график приема Главы Администрации и его заместителей. Жителей информируют о графике приема через районную газету и другие каналы.

Комитет по работе с обращениями граждан контролирует выполнение 37 запланированных мероприятий. 27 мероприятий были успешно завершены, одно не было завершено вовремя, а 9 находятся в процессе обработки. Администрация Московского района г. Санкт-Петербурга обязана учитывать все обращения граждан и публиковать отчеты о работе с ними на официальном информационном портале. Граждане часто обращаются в Администрацию города и государственные органы с просьбами. Большинство обращений поступает через электронную приемную. Однако, депутаты получают мало обращений, что может свидетельствовать о недоверии граждан.

На личном приёме у заместителей главы Администрации было 24 человека. Гражданам была оказана помощь. Определённые темы вызывают больше интереса у граждан.

В последние месяцы город обсуждает вопросы благоустройства, занимающие 21%. Жители беспокоятся о санитарном состоянии улично-дорожной сети и качестве ремонта дорог. Вопросы землепользования и коммунального хозяйства самые обсуждаемые (16,3% и 14,6%). Жители города хотят улучшения качества жизни и коммунальной инфраструктуры. Также обсуждаются вопросы образования, строительства и жилья (7,8%, 8,3% и 6,7%). Горожане заботятся о комфорте настоящего и развитии будущего своего города. Жители города активно участвуют в обсуждении вопросов благоустройства, коммунального хозяйства и землепользования. Инфляция в феврале составила 5,2%, в марте - 5,4%, причиной стали проблемы в здравоохранении.

Правительство решает вопросы здравоохранения, но инфляция продолжает расти, что негативно влияет на экономику. Необходимо принимать меры для ее снижения. Жители Московского района волнуются из-за проблем с деревьями и обращаются к администрации. На рисунке 5 отражена актуальность проблемы здравоохранения для населения.

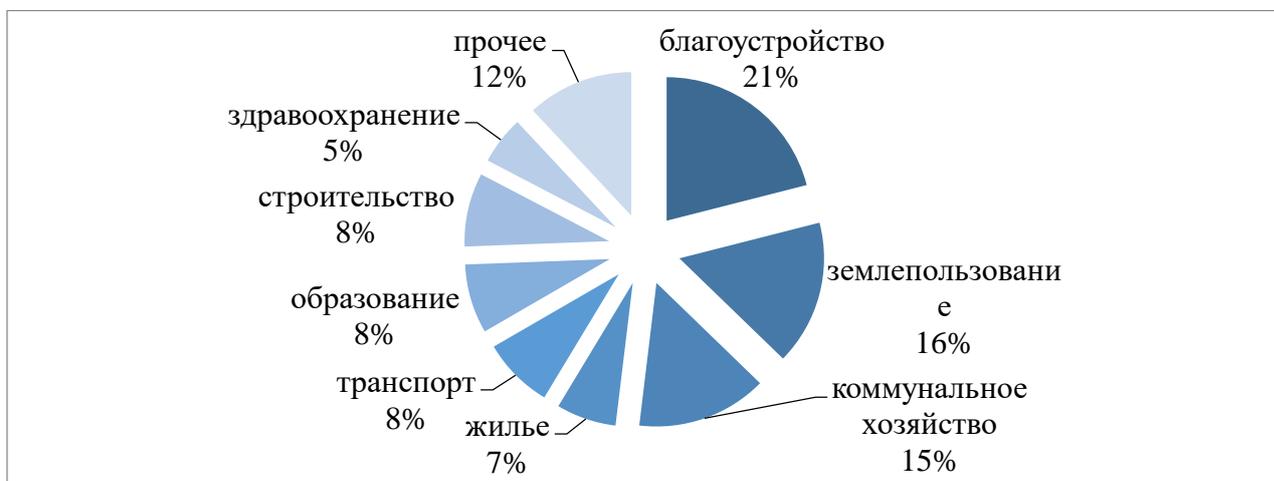


Рисунок 5 – Структура обращений в Общий отдел Администрации Московского района г. Санкт-Петербурга по состоянию на апрель 2023 года (в процентах)

Жители района нуждаются в большем внимании со стороны администрации. Администрации следует предотвращать возможные опасности и улучшать систему обращений граждан. Работа по решению обращений в

администрации является плодотворной и способствует улучшению качества жизни жителей. Жители Московского района Санкт-Петербурга обращаются в администрацию с вопросами и проблемами, что свидетельствует о доверии к власти. Активное обращение жителей помогает решить проблемы быстро и эффективно в Московском районе Санкт-Петербурга. Но не все жители знают, как правильно подавать обращения и получать помощь. Важно проводить профилактическую работу и информировать жителей о возможностях подачи обращений и получения качественных услуг.

Подводя итоги второй главы, можно сделать следующие основные выводы.

В Московском районе г. Санкт-Петербурга работа по приему и обработке обращений осуществляется в соответствии с законодательными требованиями и нормативами. Организация работы подразумевает системный подход к оценке результативности ее выполнения, который предполагает следующие этапы: определение целей и задач; разработку механизмов контроля; анализ получаемых данных. Ключевой проблемой работы с обращениями являются большие очереди и необходимость проведения длительных консультаций. Это может привести к недостаточной оперативности решений поступающих запросов, что отрицательно скажется на уровне удовлетворенности населением.

Еще одной проблемой является неэффективное использование информационных технологий. Отсутствие автоматизированных систем обработки и хранения данных, отсутствие возможности получения онлайн-консультаций увеличивают время ответа на запросы граждан.

Важным фактором, влияющим на результативность работы с обращениями является качество обучения персонала. Некомпетентный специалист может допустить ошибки при оформлении заявок или предоставлении консультаций, что приведет к неудовлетворенности клиента и потере доверия к работе организации в целом.

Для решения указанных проблем необходимо внедрение новых технологий и методов работы с обращениями граждан. Предоставление

возможности подачи запросов через интернет-порталы, создание базы знаний для оперативного решения типичных задач позволит быстрее и эффективнее решать поступающие запросы. Развитие системы обучения персонала должно стать основой повышения компетенции работников организации. Введение программ профессиональной переподготовки позволит улучшить навыки специалистов по работе с различными категориями населения.

Таким образом, оценка результативности работы с обращениями граждан является ключевым показателем эффективной деятельности государственных организаций. Решение проблем, связанных с качеством сервиса и повышением уровня компетенции персонала позволит улучшить работу и удовлетворение потребностей населения Московского района г. Санкт-Петербурга.

### 3 Совершенствование работы с обращениями граждан в общем отделе Администрации

#### 3.1 Основные направления и рекомендации по совершенствованию работы с обращениями граждан в общем отделе Администрации

Современные технологии и активность общества повышают требования к государственной власти, включая качество обслуживания граждан. Отделы Администрации, отвечающие за прием обращений, могут повысить качество работы, сократив время ответа на обращения. Для этого можно использовать автоматизацию процесса приема и обработки запросов.

Важно эффективно работать с обращениями граждан. Для этого нужно проанализировать их проблемы, чтобы оптимизировать процесс работы и повысить качество услуг. Современные технологии и мероприятия могут улучшить взаимодействие с гражданами.

Для оптимизации работы с обращениями граждан создание центра приема и обработки обращений является эффективным способом. Центр должен быть оснащен необходимыми средствами, включая компьютерные технологии, программное обеспечение и систему мониторинга исполнения решений. Также необходимы средства связи, такие как телефон, для оперативного получения информации от граждан.

Создание центра приема и обработки обращений граждан поможет улучшить работу с заявлениями и повысить эффективность реагирования на них. Это также ускорит процесс обработки заявлений и увеличит уровень удовлетворенности граждан. Создание центра также поможет правительству улучшить мониторинг общественного мнения и выявлять проблемы в работе государственных органов и учреждений.

Создание центра приема и обработки обращений граждан - важный инструмент совершенствования работы государственных органов. Для

повышения эффективности работы необходимо использовать автоматизацию процесса. Однако это не единственный способ улучшения качества работы.

Разработка инструкций по работе с обращениями граждан важна для определения порядка работы и установления временных рамок. Инструкции должны быть доступны всем работникам. Автоматизация и контроль за качеством помогают обеспечить высокое качество работы. Регулярный мониторинг позволяет улучшать качество услуг.

Для эффективной работы с обращениями граждан нужно использовать системы электронного документооборота и проводить аудит качества работы. Комплексный подход включает консультационную службу и систему обратной связи. Важно учитывать мнение граждан для улучшения работы и повышения удовлетворенности клиентов.

Необходим комплексный подход к улучшению работы с обращениями граждан, включая использование современных технологий, создание центра приёма заявлений, автоматизацию обработки, разработку инструкций и организацию консультационной службы. Контроль и постоянное совершенствование процессов также важны.

Исследователи изучают вопросы в разных областях знаний. Эксперт - человек с опытом и знаниями в своей области, который может давать авторитетные советы. Для этого нужно постоянно изучать новые материалы и участвовать в обучении.

Стать экспертом в своей области - трудно, но это приносит преимущества в карьере и жизни. Эксперты становятся авторитетами и влияют на развитие технологий. Реформа органов власти в России улучшит работу с обращениями граждан.

Начало строительства демократического государства требует диалога между гражданами и органами исполнительной власти. Но практика работы Администрации Московского района г. Санкт-Петербурга показала проблемы в работе с обращениями граждан. Необходимы рекомендации по улучшению работы с обращениями.

Недостаточная понятность информации о порядке обращения в органы исполнительной власти создает проблемы для граждан. Решением может быть улучшение информационной поддержки и обучения сотрудников.

Кроме того, важно усилить контроль за качеством работы с обращениями граждан. Необходимо разработать механизмы, которые позволят определить, насколько быстро и эффективно решаются обращения граждан, и на основе этого принимать меры по улучшению работы с обращениями.

В целом, усовершенствование работы с обращениями граждан является важным шагом на пути к развитию демократического государства. Необходимо продолжать работу над улучшением этого диалога, чтобы граждане могли чувствовать себя услышанными и уверенными в том, что их обращения будут рассмотрены и решены со всей возможной ответственностью и эффективностью.

Администрация Московского района г. Санкт-Петербурга не может эффективно работать с обращениями граждан, не стремясь к информированию жителей о возможностях участия в управлении и принятии решений и не оказывая поддержку населению. Чтобы достичь этой цели, нужно проводить ряд мероприятий.

Во-первых, необходимо рассылать специальные обращения к населению с просьбой высказать свои предложения и замечания по повестке дня предстоящего заседания представительного органа. Такой подход позволит гражданам чувствовать свою значимость и участие в процессе принятия решений.

Во-вторых, нужно регулярно проводить отчеты перед жителями района. Руководители структурных подразделений исполнительных органов, контрольные органы и депутаты должны представлять отчеты не реже одного раза в месяц. Это поможет населению быть в курсе всех событий и иметь возможность задать вопросы и высказать свои предложения.

Такой комплексный подход позволит Администрации Московского района г. Санкт-Петербурга эффективно работать с обращениями граждан. Информирование жителей о возможностях участия в принятии решений для

развития территории района и поддержка населения - вот два ключевых фактора успеха.

Однако, необходимо не только предоставить условия для участия граждан в принятии решений для развития территории района, но и организовать приемные для оказания консультаций и помощи по вопросам местного значения. Ведь только так граждане смогут эффективно защищать свои права и интересы.

Кроме того, органы исполнительной власти и государственной власти должны понимать, что активное участие граждан в принятии решений для развития территории района – это ключевая задача. Ведь только совместными усилиями можно создать комфортную и благоустроенную среду для жизни и развития.

Наконец, необходимо не только рассказывать жителям о возможностях участия в принятии решений для развития территории района, но и разъяснять законодательные положения, которые затрагивают их права. Только в таком случае граждане смогут стать активными участниками жизни своего города.

Один из самых важных аспектов исполнительной власти - это участие населения в управлении. Однако, не всегда граждане осведомлены о правовых основах исполнительной власти и о том, как они могут участвовать в этом процессе. Чтобы привлечь больше людей к участию в принятии решений для развития территории района, необходимо обеспечить доступность информации о правовых аспектах и возможностях участия. Один из способов - размещение этой информации на официальном сайте Администрации Московского района Санкт-Петербурга.

Кроме того, не менее важно организовать работу населения с депутатами и представителями органов исполнительной власти. Режим "вопрос-ответ" может стать хорошим инструментом для привлечения большего количества людей к участию в принятии решений для развития территории района.

Однако, чтобы интерес к этой деятельности не исходил только от органов власти, необходимо активно вовлекать население в процесс принятия решений. Это может быть достигнуто через проведение общественных слушаний, опросов

и других форм обратной связи. Только тогда планомерная и систематическая работа органов власти по привлечению граждан к органам исполнительной власти будет результативной и эффективной.

В Общем отделе Администрации Московского района г. Санкт-Петербурга имеется огромный потенциал для развития информационно-аналитической работы при обращениях граждан. Для этого необходимо активно проводить анализ как письменных, так и устных обращений, учитывая различные аспекты: хронологические интервалы, тематику, социальные и районные вопросы.

Кроме того, важно максимально эффективно использовать полученные аналитические материалы для принятия решений и разработки предложений, которые будут способствовать решению проблем района, отраслей и социальных групп.

Также необходимо регулярно информировать население через СМИ о работе с обращениями граждан и результатами их рассмотрения. Благодаря этому жители района будут иметь более ясное представление о том, какие меры принимаются для решения их проблем, и будут более ответственно относиться к обращениям в Администрацию.

Жители Московского района Санкт-Петербурга, желающие подать обращение в Администрацию района, сталкиваются с большими трудностями. Но причина этому не в их нежелании решить проблему, а в том, что нормы времени, установленные для работников, ответственных за работу с обращениями, не соответствуют реалиям. К тому же, численность телефонных звонков, поступающих в отдел, делает невозможным получение консультации по процедуре подачи жалобы или предложения, а также выяснение других моментов и поделиться своими соображениями.

Предлагается установить пункт информации в вестибюле Администрации для улучшения общения с жителями Московского района. Это позволит получать консультации и необходимую информацию, а также эффективнее решать обращения. Рекомендуется пересмотреть нормы времени и расширить число ответственных сотрудников для решения проблем жителей.

Администрация представляет новый сервис для обращений граждан.

В Санкт-Петербурге работник из комитета по обращениям граждан поможет вам эффективно. Он будет находиться в специальном пункте внутри Администрации, где есть компьютер и актуальная информация. Работник сможет быстро ответить на вопросы, связанные с его компетенцией.

Внедрение сервиса не требует найма новых сотрудников. Ресурсы уже имеются. Жители Московского района могут получать помощь в Администрации города без поездок в другие районы или ожидания ответа. Просто приходите и получайте помощь от специалистов.

Рассмотреть вариант дежурств среди имеющихся сотрудников для улучшения работы и сокращения расходов. Выдать распоряжение начальника и составить график дежурств. Создать электронную базу данных с ответами на часто задаваемые вопросы для удобства и быстроты получения информации гражданами и снижения нагрузки на сотрудников.

Организация дежурств - один из способов улучшения работы пункта информации. Работа специалиста включает решение важных задач, в том числе оперативное рассмотрение обращений граждан и их направление исполнителям. Необходимо учитывать и другие аспекты, влияющие на эффективность работы.

Специалист должен сообщать о результатах работы с обращениями граждан и контролировать их выполнение в Администрации. Он также должен составлять проекты постановлений и распоряжений. Работа с обращениями граждан важна для Администрации Московского района г. Санкт-Петербурга. Специалисты должны быть внимательными, ответственными и грамотными, чтобы обеспечить качественное обслуживание граждан и быстрое решение их вопросов.

Администрация Московского района г. Санкт-Петербурга занимается работой с обращениями граждан. Она включает организацию контроля документов и информационное освещение работы Администрации. Важной задачей является анализ вопросов, выдвигаемых гражданами, для учета их мнения при принятии решений.

Необходимо разработать предложения по устранению причин жалоб граждан и улучшению ситуации в районе. Для эффективной работы с обращениями граждан нужно установить организационно-методическое взаимодействие с другими организациями. Это позволит быстро решать проблемы и снизить количество обращений. Работа с обращениями граждан требует комплексного подхода и взаимодействия различных организаций, но это создаст комфортные условия для жизни жителей района и повысит уровень удовлетворенности их потребностей.

В Санкт-Петербурге городские размеры создают трудности для работы органов власти. Многие вводят автоматизированные системы обращений граждан, но это не всегда эффективно. Администрация города до сих пор использует стандартный бланк уведомления, заполняя его вручную. Автоматизация не всегда обеспечивает быстрое и качественное решение проблем граждан.

Внедрение новых технологий улучшит работу органов власти с обращениями граждан и ускорит их рассмотрение. Это также сократит ошибки и упростит работу государственных и муниципальных органов в Санкт-Петербурге. Регистрация обращений на карточках считается неэффективной.

Системы для работы с обращениями граждан должны обеспечивать регистрацию, поиск, подготовку документов и анализ. Но технологии не заменят человеческий фактор, так как специалисты принимают решения по каждому уникальному обращению.

Использование современных информационных систем упрощает и ускоряет работу с обращениями граждан, а также повышает качество предоставляемых услуг. Анализ обращений позволяет выявлять проблемы и недостатки и устранять их быстро, что повышает удовлетворенность граждан и улучшает качество жизни. В Московском районе г. Санкт-Петербурга регистрируют каждый запрос граждан.

В органах государственной власти Санкт-Петербурга установлена автоматизированная система, которая ускоряет поиск документов и выдачу

статистических данных. Также система готовит типовые ответы и генерирует уведомления, что значительно сокращает время на обработку обращений граждан. Система делает работу исполнителей более эффективной и оперативной.

Сотрудники отдела регистрируют обращение гражданина в автоматизированной системе делопроизводства и заполняют электронную карточку. Информация о гражданине становится доступна в электронном виде. Сотрудники имеют доступ к справочной информации через системы «Кодекс» и «Консультант».

После регистрации обращения начинается рассмотрение, которое может занять разное время. Сотрудники отдела изучают содержание и принимают меры в соответствии с правилами. Решение о направлении обращения принимает система. Если направляется в орган власти, система формирует сопроводительное письмо и уведомление для заявителя.

Система позволяет легко создавать необходимые документы, используя 20 форм.

### 3.2 Расчёт эффективности предложенных мероприятий

Внедрение пункта информации - это важный шаг для многих организаций, но оценить его стоимость не так просто. Ведь для этого нужно учесть несколько составляющих, которые необходимы для полноценной работы пункта.

В первую очередь, нужно позаботиться о покупке компьютера - основного инструмента работы. Это может быть как настольный компьютер, так и ноутбук. Но не только компьютер нужен для работы пункта информации. Также важно приобрести принтер, который позволит пользователям печатать необходимые документы, и установить стол и стул для удобной работы.

Кроме того, для установки пункта информации потребуется прозрачная

кабина, которая обеспечит конфиденциальность при работе. Кабина должна быть установлена таким образом, чтобы пользователи могли свободно получать доступ к компьютеру, но при этом их личные данные были защищены.

Кроме того, необходимо приобрести сетевой кабель для подключения компьютера к локальной сети и Интернету. Это позволит пользователям получать доступ к необходимой информации и обмениваться ею.

Наконец, необходимы технические работы по установке прозрачной кабины и настройке компьютера. Это может быть достаточно сложный процесс, который потребует участия специалистов. Однако, благодаря правильно подобранному оборудованию и профессиональной установке, пункт информации будет полноценно функционировать и приносить выгоду организации.

В свете необходимости более детального изучения вопроса о стоимости установки пункта информации, была разработана специальная таблица 1, которая представляет собой подробный расчет всех составляющих. В этой таблице содержится информация о каждом элементе, включая данные о цене и необходимом количестве. Такой подход позволяет оценить стоимость мероприятий более точно и сократить необходимые расходы.

Необходимо отметить, что такой подход к расчету стоимости мероприятий является основой эффективного планирования и управления финансами. Таблица 1 содержит не только информацию о стоимости, но и о других ключевых показателях, таких как сроки выполнения работ, необходимые ресурсы и т.д. Эти данные могут быть использованы для оптимизации производственных процессов и повышения эффективности мероприятий а в целом.

Важно отметить, что использование таблицы 1 позволяет не только определить стоимость мероприятий на начальном этапе, но и контролировать расходы на протяжении всего процесса выполнения мероприятий. Следовательно, такой подход к планированию и управлению финансами является необходимым элементом для достижения успеха в реализации мероприятий. В таблице 1 представлен расчет стоимости создания пункта

информации.

Таблица 1 - Расчет стоимости создания пункта информации

№	Наименование	Стоимость (руб.)
1.	Стол	3 570
2.	Стул	2 500
3.	Прозрачная кабина	12 300
4.	Принтер. HP (Hewlett-Packard) Color LaserJet CP2025	15 042
5.	Сетевой кабель	3 560
6.	Технические работы по установке прозрачной кабины	4 600
ИТОГО:		41662

Для того, чтобы жители Московского района г. Санкт-Петербурга могли получать необходимую информацию от Администрации быстрее и проще, будет создан специальный информационный пункт. Этот пункт будет стоить 66 406,82 рублей, включая установку и другие работы. Квалифицированные специалисты будут работать в этом пункте, чтобы помочь жителям решить несложные проблемы и ответить на часто возникающие вопросы.

Ожидается, что создание информационного пункта сократит количество письменных обращений в Администрацию Московского района г. Санкт-Петербурга и уменьшит нагрузку на ее работников. Кроме того, жители района будут иметь возможность получать информацию быстрее и проще, что положительно скажется на качестве их обслуживания.

Создание информационного пункта является экономически обоснованным решением. Ведь, кроме сокращения затрат на обработку письменных обращений, это решение улучшит репутацию Администрации Московского района г. Санкт-Петербурга в глазах жителей. Это, в свою очередь, может привести к увеличению доверия к властям и повышению социальной стабильности в районе.

Таким образом, создание информационного пункта является важным шагом в улучшении качества обслуживания жителей Московского района г. Санкт-Петербурга. Это решение поможет повысить эффективность работы Администрации и улучшить коммуникацию между властями и жителями района.

В свете наступающих технологических изменений и передовых разработок в сфере информационных технологий, становится все более очевидным, что

установка информационного пункта в Московском районе г. Санкт-Петербурга - это необходимый шаг в развитии района и повышении качества жизни его жителей.

Предыдущий опыт показал, что такой подход уже используется в других районах города и дал свои плоды. Тем самым, Московский район г. Санкт-Петербурга не останется в стороне от таких инноваций и будет идти в ногу со временем.

Наряду с упрощением доступа к информации, установка информационного пункта также должна способствовать повышению удобства для жителей Московского района г. Санкт-Петербурга. Это, в свою очередь, должно привести к более эффективному обслуживанию жителей, уменьшению времени на решение их проблем и улучшению качества жизни в районе.

В конечном итоге, установка информационного пункта - это не просто новое дополнение к инфраструктуре района, а важный шаг в развитии города в целом и повышении комфорта жизни его жителей.

Наличие пункта информации в государственных органах может привести к экономии бюджетных средств и значительному упрощению процесса обращения граждан. Они смогут получить необходимую информацию и ответы на вопросы без написания заявлений и длительного ожидания в очереди. Кроме того, сокращение нагрузки на отдел приема граждан в Санкт-Петербурге может привести к дополнительным преимуществам.

Расчеты показывают, что за первый год работы пункта информации можно сэкономить до 324 000 рублей. Это существенная экономия, которую можно перенаправить на развитие других важных направлений.

Более того, наличие пункта информации может помочь улучшить качество обслуживания граждан. Сотрудники общего отдела смогут более оперативно реагировать на важные вопросы и проблемы, так как их нагрузка будет снижена. Таким образом, граждане получают более качественное и быстрое обслуживание в государственных органах.

В целом, наличие пункта информации в государственных органах не

только поможет сэкономить бюджетные средства, но и улучшит качество обслуживания граждан, что является важным аспектом в работе государства.

Администрация Московского района г. Санкт-Петербурга может улучшить свою работу с обращениями граждан. В этом контексте, предложение о сокращении количества сотрудников отдела и направлении бюджетных средств на другие важные мероприятия и программы может стать шагом в направлении оптимизации работы государственных органов и повышения их эффективности. Как было установлено, если такое предложение будет использовано на практике, то реальная экономия денежных средств в год составит 324 000 рублей.

Важно отметить, что экономия денежных средств не является единственной выгодой. Такой шаг также может сократить бюрократические процессы и ускорить принятие решений, что в свою очередь позитивно скажется на качестве работы государственных органов.

Как видно из вышеизложенного, предложение о направлении бюджетных средств на другие важные мероприятия и программы может принести значительные выгоды для государственных органов как в экономическом, так и в операционном плане.

Помимо этого, следует отметить, что при рациональном использовании выделенных средств, можно добиться еще большего эффекта и сократить затраты. Автор рекомендует тщательно продумать план действий на внедрение данной идеи в жизнь, чтобы достичь максимальной экономической выгоды.

Для того, чтобы определить выгодность мероприятия, проводился анализ затрат. По результатам исследования было установлено, что в 1,3 раза будут сокращены расходы, что соответственно свидетельствует о том, что мероприятие является экономически выгодным.

Однако, не стоит забывать, что экономический эффект может быть увеличен при правильном управлении ресурсами и оптимизации деятельности.

Проблема обращений граждан в Московском районе г. Санкт-Петербурга является насущной и требует немедленного решения. В современном мире, где

население стремительно растет, необходимо улучшить работу с обращениями граждан, чтобы обеспечить их быстрое и эффективное рассмотрение.

Совместные усилия представителей государственных и органов исполнительной власти и граждан могут помочь в решении этой проблемы. Необходимо разработать и внедрить механизмы обратной связи, чтобы граждане имели возможность высказывать свои предложения и замечания о работе государственных органов.

В дальнейшем Администрации Московского района г. Санкт-Петербурга целесообразно выделить средства на повышение квалификации сотрудников, закупку необходимого оборудования и программного обеспечения, а также создание специального отдела для работы с обращениями граждан. Это будет повышать эффективность работы с гражданами и улучшать имидж Администрации и государственной власти в ее лице.

Важно также обеспечить прозрачность и доступность информации о процессе рассмотрения обращений граждан. Это можно сделать, например, создав базу данных, где граждане смогут отслеживать статус своего обращения и получать информацию о его рассмотрении.

Таким образом, решение проблемы обращений граждан в Московском районе г. Санкт-Петербурга требует комплексного подхода и усилий со стороны всех заинтересованных сторон.

Проблема обращений граждан в Московском районе г. Санкт-Петербурга требует внимания и решения. Необходимо проявление воли и стремления со стороны всех заинтересованных сторон. Граждане должны быть активными и сообщать о проблемах, а должностные лица должны проявлять инициативу и ответственность в работе с обращениями граждан. Однако, это не всегда происходит, и проблема продолжает существовать.

Если граждане и должностные лица будут работать вместе, то проблема обращений граждан в Московском районе г. Санкт-Петербурга будет решена навсегда. Жизнь горожан станет более комфортной и безопасной, а город будет процветать.

Подводя итоги третьей главы, можно сделать следующие основные выводы.

В современном обществе работа с обращениями граждан является одной из важнейших функций государственных органов. Обеспечение своевременного и качественного рассмотрения каждого обращения, учет мнений и предложений населения - все это необходимо для эффективной работы органов власти и повышения уровня доверия населения к ним.

Однако, как показывает практика, работа с обращениями граждан часто вызывает сложности: большой объем поступающих запросов, разнообразие формулировок проблем и требований, отсутствие единой методики работы - все это может стать причиной затруднений при выполнении этой задачи. Чтобы оптимизировать процесс работы с обращениями граждан и достичь максимальной эффективности, необходимо следовать определенным направлениям и рекомендациям.

Первое направление - создание единого порядка приема и рассмотрения обращений. Это подразумевает разработку четкого алгоритма действий для специалистов отдела по приему и регистрации заявлений. В рамках данного алгоритма необходимо определить порядок регистрации обращений, установить сроки ответа на заявления, разработать стандартные форматы ответов и другие документы.

Второе направление - использование информационных технологий в работе с обращениями граждан. Современные ИТ-системы могут значительно упростить процесс приема и рассмотрения обращений: автоматическая система регистрации заявлений, возможность электронной подачи обращений, автоматическое формирование ответов на запросы граждан - все это позволяет оптимизировать рабочий процесс и повышает качество работы отдела по приему и рассмотрению обращений.

Третье направление - проведение работы по анализу проблем, выявленных в ходе работы с обращениями граждан. Регулярный мониторинг качества выполненной работы позволяет выявлять недостатки в текущей работе отдела по

приему и рассмотрению заявлений. Наладившийся процесс анализа поможет своевременно корректировать методику работы специалистов.

Четвертое направление - создание благоприятной атмосферы для взаимодействия с гражданами. Успешная работа отдела по приему и рассмотрению обращений зависит не только от качественного выполнения задач, но и от того, насколько комфортно гражданин чувствует себя при общении со специалистом данного отдела. Для установления доверительных отношений между заявителем и исполнителем необходимо проявлять такие качества, как внимательность, понимание и уважение.

Пятый радикальный путь - разработка программы повышения квалификации персонала. Как правило, сотрудники общего отдела имеют высшее юридическое или экономическое образование, но это не всегда достаточно для эффективной работы. Проведение цикловых тренингов поможет специалистам организации более глубоко проникнуться в особенности работы со структурами государства.

Работа с обращениями граждан является одной из ключевых функций любой организации. Оптимизация процессов этой работы может значительно повлиять на результативность деятельности организации в целом. Применение вышеописанных направлений и рекомендаций позволит повысить качество работы с обращениями граждан, ускорить процесс рассмотрения заявлений и достичь максимальной эффективности работы отдела.

## Заключение

Работа с обращениями граждан – это одна из важнейших функций любой Администрации. Общий отдел Администрации имеет большой поток обращений, которые могут касаться различных вопросов: от жилищно-коммунального хозяйства до здравоохранения.

В процессе написания работы были проанализированы нормативно-правовые акты, обеспечивающие предоставление государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации, основным из которых является Федеральный закон от 02.05.2006 N 59-ФЗ (ред. от 27.12.2018) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Также были изучены формы и способы работы исполнительной власти с обращениями граждан, проведен анализ работы с обращениями граждан на примере общего отдела Администрации Московского района г. Санкт-Петербург, по результатам которого были выявлены основные направления для повышения качества и совершенствования процесса работы с обращениями граждан.

При работе с обращениями граждан одним из наиболее эффективных способов оптимизации процесса является создание центра приема и обработки обращений. Такой центр должен быть оснащен всеми необходимыми средствами для быстрого и эффективного приема заявлений, включая компьютерные технологии, программное обеспечение для автоматической регистрации заявлений и систему мониторинга исполнения решений. Кроме того, центр должен иметь средства связи, такие как телефонную линию и электронную почту, для оперативного получения информации от граждан.

Таким образом, работы с обращениями граждан на примере Общего отдела Администрации имеет ряд особенностей. На первый план выходит не только эффективное решение конкретной проблемы, но и учет социального контекста запроса. Это подразумевает не только качественную работу специалистов, но и использование различных форм обратной связи для информирования граждан о

ходе рассмотрения заявления.

Для того, чтобы жители Московского района г. Санкт-Петербурга могли получать необходимую информацию от Администрации быстрее и проще, будет создан специальный информационный пункт. Этот пункт будет стоить 41 662 рубля, включая установку и другие работы. Квалифицированные специалисты будут работать в этом пункте, чтобы помочь жителям решить несложные проблемы и ответить на часто возникающие вопросы.

Работа с обращениями граждан является одной из ключевых функций любой организации. Оптимизация процессов этой работы может значительно повлиять на результативность деятельности организации в целом. Работа с обращениями граждан является одной из ключевых функций любой организации. Оптимизация процессов этой работы может значительно повлиять на результативность деятельности организации в целом.

За счет реализованных мероприятий можно увидеть социально-экономический эффект совершенствования процесса работы с обращениями граждан в Администрации Московского района г. Санкт-Петербург.

## Список использованной литературы

1. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12 декабря 1993 г.). Консультант Плюс: [Электронный ресурс]. - URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_28399/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_28399/) (дата обращения: 05.03.2023)
2. Трудовой кодекс Российской Федерации от 30.12.2001 N 197-ФЗ (ред. от 19.12.2022, с изм. от 11.04.2023) (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.03.2023) Консультант Плюс: [Электронный ресурс]. -URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_34683/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_34683/) (дата обращения: 05.03.2023)
3. Федеральный закон от 06.10.1999 г. № 184 – ФЗ «Об общих принципах организации законодательных и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации». Консультант Плюс: [Электронный ресурс]. -URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_14058/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_14058/) (дата обращения: 06.03.2023).
4. Федеральный закон от 02.05.2006 N 59-ФЗ (ред. от 27.12.2018) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Консультант Плюс: [Электронный ресурс]. -URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_59999/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_59999/) (дата обращения: 04.03.2023)
5. Федеральный закон от 27.07.2004 N 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации». Консультант Плюс: [Электронный ресурс]. -URL: <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=48601&dst=100004#08606652231110214> (дата обращения: 04.03.2023)
6. Федеральный закон от 27.05.2003 N 58-ФЗ «О системе государственной службы Российской Федерации». Консультант Плюс: [Электронный ресурс]. - URL: 54

[http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_42413/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_42413/) (дата обращения: 05.03.202)

7. Федеральный закон от 06.10.2003 N 131-ФЗ (ред. от 23.05.2020) «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации». Консультант Плюс: [Электронный ресурс]. - URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_44571/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_44571/) (дата обращения: 05.03.2023)

8. Федеральный закон «О внесении изменений в статью 26.3 Федерального закона «Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации» и Федеральный закон «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» от 27.05.2014 N 136-ФЗ (последняя редакция). Консультант Плюс: [Электронный ресурс]. - URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_163524/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_163524/) (дата обращения: 05.03.2023)

9. Федеральный закон «О персональных данных» от 27.07.2006 г. № 152 – ФЗ. Консультант Плюс: [Электронный ресурс]. - URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_61801/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_61801/) (дата обращения: 21.02.2023)

10. Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления». Президент России: [Электронный ресурс]. -URL: <http://www.kremlin.ru/acts/bank/35265> (дата обращения: 16.02.2023).

11. О стратегическом планировании в Российской Федерации : федер. закон Российской Федерации от 28 июня 2014 г. № 172–ФЗ. – Режим доступа: КонсультантПлюс // [www.consultant.ru](http://www.consultant.ru)

12. Проект Стратегии пространственного развития Российской Федерации на период до 2030 года [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [http://карьеры–евразии.рф/upl–adedFiles/files/K–ntseptsiya\\_SPR.pdf](http://карьеры–евразии.рф/upl–adedFiles/files/K–ntseptsiya_SPR.pdf)

13. Асташина Е.Е. Проектирование инструментальных средств для

измерения эффективности государственной молодежной политики на территории г.о. Самара //Вестник Международного института рынка. – 2019. - №2. - С.69-76.

14. Асташина Е.Е. Учреждения высшего образования как среда формирования социальной активности молодежи // Вестник Международного института рынка. – 2018. - № 2. - С.56-62.

15. Афоничкин А. И. Системная динамика синергии стратегического развития пространственно–отраслевых экономических систем [Текст] / А.И. Афоничкин, Т.А. Мошкова // Мягкие измерения и вычисления. 2019. № 3 (16). С.20–28.

16. Бурков В. Н. Модели и методы мультипроектного управления. [Текст] / В.Н. Бурков, О.Ф. Квон, Л.А. Цитович. М.: ИПУ РАН, 1998. 62 с.

17. Бухнер А.А. Политическая культура молодежи как фактор развития гражданского общества//Вестник Международного института рынка. - 2021. - №1. - С.57-64.

18. Василенко И.И. Связь с общественностью в государственных организациях и местных органах власти: западный опыт // Проблемы теории и практики управления. - 2020. - №4. - С.229-232.

19. Васильева М.М. Связи с общественностью в органах власти. - М.: Юрайт, 2018. - 494 с.

20. Гоманова, Т. К. Оценка эффективности реализации государственных программ/ Т.К. Гоманова, З.А. Лукьянова, Е.Ю. Втюрина // Региональная экономика и управление: электронный научный журнал. – №3 (67). Номер статьи: 6703. [Электронный ресурс] URL : <https://eee-region.ru/article/6703/> (дата обращения: 10.02.2023).

21. Гончаров, А.А. Сущность и понятие гражданского контроля /А.А. Гончаров // Управление общественными и экономическими системами. - 2019. - № 2. – С.23-28/

22. Дракер П. Ф. Роль управления в новом мире [Текст] / П. Ф. Дракер // Современные тенденции в управлении в капиталистических странах. – М. :

Прогресс, 1972. – С. 278–281.

23. Забралова, О.С. Развитие общественного контроля в сфере функционирования органов исполнительной власти Российской Федерации: автореф. дис. ... к. ю. н. / Забралова Ольга Сергеевна. - М., 2019. - 26 с.

24. Зимин В. А. Политическая система в Российской Федерации: состояние, проблемы и перспективы развития : монография. [Текст] / В.А. Зимин. Самара : Научно–технический центр, 2018. 167 с.

25. Зубарев, С.М. Понятие и сущность общественного контроля за функционирование государственных органов / С.М. Зубарев // Административное право и процесс. - 2020. - № 5. - С. 7-13.

26. Иващенко, И. Общественный контроль над органами власти в РФ: актуальные проблемы и перспективы развития / И. Иващенко // Сборник мат. Международной научно-практической конференции «Традиции и инновации в государственном управлении: ресурсы и технологии модернизации». - Брянск, 2018. – С.45-49.

27. Карлина А.А., Устина Н.А. Информационно-коммуникационное пространство как организационная основа общественного контроля в системе публичного управления // Сборник статей II Международной научно-практической конференции «Актуальные тренды регионального и местного развития», 2019. - С. 51-57.

28. Малган Дж. Искусство государственной стратегии: Мобилизация власти и знания во имя всеобщего блага. - М.: Изд. Института Гайдара, 2021. - 472 с.

29. Носов, С.И. Административная реформа в России: нужны новые импульсы / С.И. Носов // Социология власти. - 2022. - № 2. - С. 15-26.

30. Сергеева С.Ю. Динамика социальной активности объединений граждан в современной России. Итоги экспертного опроса // Вестник Международного института рынка. - 2022. - №1. - С.137-14

## СПРАВКА

о результатах проверки текстового документа  
на наличие заимствований

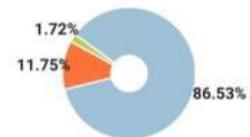
ПРОВЕРКА ВЫПОЛНЕНА В СИСТЕМЕ АНТИПЛАГИАТ.ВУЗ

Автор работы: Свиркова Любовь Андреевна  
Самоцитирование  
рассчитано для: Свиркова Любовь Андреевна  
Название работы: Свиркова Л.А\_ГМУ-Б19-1\_ВКР  
Тип работы: Выпускная квалификационная работа  
Подразделение:

### РЕЗУЛЬТАТЫ

■ **ВНИМАНИЕ, ДОКУМЕНТ ПОДОЗРИТЕЛЬНЫЙ:** ОБНАРУЖЕНЫ ПОПЫТКИ МАСКИРОВКИ ЗАИМСТВОВАНИЙ. РЕКОМЕНДУЕТСЯ ПРОВЕРИТЬ ПОЛНЫЙ ОТЧЕТ

СОВПАДЕНИЯ	11.75%
ОРИГИНАЛЬНОСТЬ	86.53%
ЦИТИРОВАНИЯ	1.72%
САМОЦИТИРОВАНИЯ	0%



ДАТА ПОСЛЕДНЕЙ ПРОВЕРКИ: 01.06.2023

Структура документа: Проверенные разделы: основная часть с.2-55  
Модули поиска: ИПС Адилет; Библиография; Сводная коллекция ЭБС; Интернет Плюс\*; Сводная коллекция РГБ; Цитирование; Переводные заимствования (RuEn); Переводные заимствования по eLIBRARY.RU (EnRu); Переводные заимствования по Интернету (EnRu); Переводные заимствования издательства Wiley; eLIBRARY.RU; СПС ГАРАНТ: аналитика; СПС ГАРАНТ: нормативно-правовая документация; Медицина; Диссертации НББ; Коллекция НБУ; Перефразирования по eLIBRARY.RU; Перефразирования по СПС ГАРАНТ: аналитика; Перефразирования по Интернету; Перефразирования по Интернету (EN); Перефразирования по коллекции издательства Wiley; Патенты СССР, РФ, СНГ; СМИ России и СНГ; Модуль поиска "РГГМУ"; Шаблонные фразы; Кольцо вузов; Издательство Wiley; Переводные заимствования

Работу проверил: Редькина Татьяна Марковна

ФИО проверяющего

Дата подписи:

Подпись проверяющего



Чтобы убедиться в подлинности справки, используйте QR-код, который содержит ссылку на отчет.

Ответ на вопрос, является ли обнаруженное заимствование корректным, система оставляет на усмотрение проверяющего. Предоставленная информация не подлежит использованию в коммерческих целях.