



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

Кафедра Экономики и управления

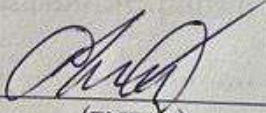
ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА
бакалаврская работа

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

Исполнитель Санжилова Оксана Николаевна
(фамилия, имя, отчество)

Руководитель кандидат технических наук, доцент
(ученая степень, ученое звание)

Шебукова Анна Сергеевна
(фамилия, имя, отчество)

«К защите допускаю»
Заведующий кафедрой 
(подпись)

кандидат экономических наук, доцент
(ученая степень, ученое звание)

Семенова Юлия Евгеньевна
(фамилия, имя, отчество)

«13» июня 2025 г.

Санкт-Петербург
2025

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
1 Теоретические основы организации работы с обращениями граждан.....	5
1.1 Понятие, виды и функции обращений	5
1.2 Особенности работы с обращениями граждан.....	13
2 Анализ организации работы с обращениями в администрации района.....	22
2.1 Характеристика администрации Выборгского района г. Санкт-Петербурга и ее деятельности.....	22
2.2 Особенности организации работы с обращениями граждан в администрации Выборгского района г. Санкт-Петербурга	30
3 Разработка предложений по улучшению организации работы с обращениями граждан в администрации Выборгского района г. Санкт-Петербурга	41
3.1 Обоснование разработки предложений по улучшению организации работы с обращениями граждан в администрации Выборгского района г. Санкт-Петербурга	41
3.2 Оценка эффективности предложений по улучшению организации работы с обращениями граждан в администрации Выборгского района г. Санкт-Петербурга	48
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	57
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ	59

ВВЕДЕНИЕ

В современном мире ключевым элементом демократического управления является взаимоотношение между населением и органами власти. Значимым аспектом этих взаимоотношений являются обращения граждан, представляющие собой источник информации о законных потребностях и нуждах населения.

Каждый гражданин имеет право обратиться в органы местного самоуправления со своим вопросом, в согласии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Поэтому работа с обращениями граждан в Администрацию района является актуальной в нынешних условиях регулярных изменений в социальной, экономической и политической сферах. От того как организована работа с обращениями граждан зависит степень доверия к государственным органам.

Благодаря качественной организации работы с обращениями граждан органы власти получают не только актуальную информацию о том, что беспокоит граждан, но и могут оперативно реагировать на их вопросы. Также, собранная информация позволяет принимать решения, направленные на улучшение качества жизни населения. Таким образом, обращения граждан являются показателем состояния уровня жизни граждан.

Целью данной выпускной квалификационной работы является разработать предложения по улучшению организации работы с обращениями граждан на примере отдела администрации Выборгского района г. Санкт-Петербург.

В соответствии с поставленной целью можно определить следующие задачи:

1. Изучить теоретические основы организации работы с обращениями граждан;

2. Проанализировать организацию работы с обращениями на примере отдела администрации Выборгского района;

3. Разработать предложения по улучшению организации работы с обращениями граждан в администрации Выборгского района.

Объектом исследования является Администрация Выборгского района города Санкт-Петербурга.

Предмет исследования – организация работы с обращениями граждан в отдел Администрации района.

Для осуществления цели данной работы будет применен комплексный подход, который включает теоретическую и практическую части. В теоретической части будет произведен обзор научной литературы на интересующую тему. Практическая часть будет включать в себя анализ деятельности Администрации Выборгского района и исследование поступающих обращений в отдел по обращениям.

Таким образом, взаимодействие между населением и органами местного самоуправления посредством обращений граждан является актуальной темой для изучения. В современных условиях вопросы граждан имеют большое значение для принятия правильных управленческих решений. Проанализировав особенности работы с обращениями в данном исследовании, можно обнаружить проблемы и разработать меры по их разрешению для более эффективной организации работы с обращениями граждан в администрацию района.

1 Теоретические основы организации работы с обращениями граждан

1.1 Понятие, виды и функции обращений

Обращения граждан являются ключевым аспектом взаимодействия между гражданами и органами местного самоуправления, который представляет собой своеобразный диалог между ними.

Обращением гражданина считаются направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг», иной информационной системы государственного органа или органа местного самоуправления либо официального сайта государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и аутентификацию граждан, предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления [2].

В вышеуказанном законе «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 № 59-ФЗ выделена классификация обращений: индивидуальные и коллективные; письменные и устные; предложения, заявления и жалобы. Рассмотрим классификацию обращений подробнее, используя учебную и научную литературу.

Дифференцируют такие формы обращений, как устные, письменные и электронные.

Устные обращения могут быть озвучены в ходе личного приема граждан и также по телефону, в том числе по «телефонам доверия» и «горячим линиям». Согласно ст.13 Закона об обращениях личный прием проводится

руководителями органов власти и уполномоченными на то лицами. Порядок проведения личного приема и рассмотрения в его ходе устных обращений граждан регулируется, как правило, ведомственными актами. Должностное лицо, осуществляющее прием граждан, должно принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других должностных лиц. Содержание устного обращения фиксируется в карточке личного приема гражданина. Если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, то ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов [19].

Устные обращения направляются, как правило, с целью быстро довести информацию до того или иного органа или должностного лица, добиться скорейшего принятия решения.

Часто встречающийся вид обращения – письменный. Данные обращения передаются в форме письма, заявления, жалобы. Существуют различные пути подачи письменного обращения: по электронной почте, через электронные приемные на официальных сайтах, путем подачи на личном приеме. Данный вид обращения превосходит устный вид, так как обращение фиксируется в бумажном или электронном виде и при возникшей необходимости может быть подтверждена вся информация.

Письменное и электронное обращения должны содержать наименование органа публичной власти, в который направляется письменное обращение, либо Ф.И.О. соответствующего должностного лица. Помимо этого, указываются Ф.И.О. заявителя, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Далее в обращении излагается суть предложения, заявления или жалобы, при

необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменному обращению документы и материалы. В конце ставится личная подпись и дата [19].

Анонимные обращения рассмотрению не подлежат, за исключением обращений в которых содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии или лице его подготавливающим, совершающим или совершившем.

Согласно ст.4 Закона № 59-ФЗ установлены основные виды обращений – заявление, предложение и жалоба.

Заявление – просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов или иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц [2].

Предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества [2].

Жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц [2].

Существуют иные виды обращений, которые не относят к основным видам и не закреплены в Законе №59-ФЗ. Но данные виды обращений используются при подаче обращений.

Ходатайство – это обращение индивидуального или коллективного характера физического или юридического лица в государственный орган в целях возбуждения каких-либо процессуальных действий либо изменений, а также дополнения этих действий новыми фактами. В законодательстве нет

единой формы составления ходатайства, только перечень информации, которую оно должно в себя включать (информация о получателе и отправителе, дата и место обращения, суть просьбы и аргументы, печать и подпись составителя) [13].

Петиция – это коллективное обращение, направляемое как в органы государственной власти, так и в органы местного самоуправления в устной, письменной либо электронной форме, содержащее проблему, имеющую общественную важность. Порядок выдвижения, направления и рассмотрения петиций законодательно не закреплён. Тем не менее право на подачу данного вида обращений регламентировано Указом Президента РФ от 4 марта 2013 г. № 183 «О рассмотрении общественных инициатив, направленных гражданами Российской Федерации с использованием интернет-ресурса «Российская общественная инициатива». Исходя из названия данного указа, петиции можно направлять с помощью названного ресурса сети Интернет [13].

Субъект, обладающий правом на обращение:

- Гражданин РФ – лицо, обладающее гражданством РФ.
- Иностраный гражданин – физическое лицо, не являющееся гражданином РФ и имеющее доказательство наличия гражданства иностранного государства.
- Лицо без гражданства – физическое лицо, не являющееся гражданином РФ и не имеющее доказательств наличия гражданства иностранного государства.
- Коллектив или объединение граждан.

Также обращения подразделяются на индивидуальные и коллективные. Действующая Конституция Российской Федерации 1993 г. предусматривает институт коллективных обращений. Согласно ст.33, граждане Российской Федерации имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы и органы местного самоуправления [1].

К индивидуальным относятся те обращения, которые касаются вопросов только одного человека и соответственно подается от одного индивидуума. К коллективным относятся обращения, которые включают в себя общие вопросы определенного объединения людей и соответственно подписываются группой людей.

Суть института коллективных обращений состоит в том, что граждане выражают свое мнение по вопросу, имеющему общественное значение. Коллективное обращение граждан считается таковым, если оно подписано двумя или более гражданами. Не существует законодательно установленного верхнего предела количества подписей граждан для коллективного обращения.

К функциям обращений граждан относятся:

1. Информационная, сущность которой состоит в том, что запросы населения служат основным источником исходных данных об актуальных потребностях жителей для государственной власти. Полученные данные могут служить основой для составления плана управленческих решений и своевременно привносить изменения и улучшения.

2. Правозащитная, состоит в том, что обращение представляет собой средство для защиты прав и интересов граждан. Обращения делают возможным для гражданина заявить о своем праве и настоять на исполнении их от другой стороны.

3. Коммуникационная, которая дает возможность построить диалог между государственными органами и гражданами, некая обратная связь. Это дает понимание и представление органам власти об оценке населения их работы. Если этот диалог является эффективным, то это усиливает доверие населения.

4. Совершенствование качества управленческих аспектов, заключается в том, что исследование запросов от населения может подсветить и определить пробелы в деятельности органов власти, что поможет предпринять необходимые меры и улучшить принятие управленческих решений.

Причины, послужившие основанием для подачи обращения:

- гражданская инициатива, направленная на улучшение государственного управления, восполнения пробелов правового регулирования;
- выявленные недостатки в качестве и порядке осуществления государственной власти;
- получение необходимой информации;
- получение государственных услуг;
- реализация прав и свобод;
- признание за гражданином определенного статуса;
- нарушение прав и свобод граждан;
- препятствия к реализации прав и свобод;
- незаконное привлечение к ответственности;
- необходимость проведения общественных реформ или изменения нормативного регулирования;
- обозначение своего мнения и другое [18].

Нормативно-правовая база работы с обращениями граждан также основывается на Федеральном Законе от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» статье 32 Обращения граждан в органы местного самоуправления [3].

Существуют принципы, выражающие основные начала и специфику обращений граждан. К их числу относятся следующие:

1. Принцип всеобщего права на обращение. Данный принцип означает, что каждый гражданин РФ, а также иностранные граждане и лица без гражданства, пребывающие на территории РФ, имеют право обращаться в органы публичной власти и к их должностным лицам в любой, определенной законом форме и по любым вопросам, затрагивающим их права, свободы и интересы.

2. Принцип свободы направления обращений. Никто не может принудить гражданина обратиться во властные структуры, данное решение он

принимает по своей воле. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно.

3. Принцип обязательности принятия обращения к рассмотрению и реагирования на обращение. Обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению. Законодательно закреплены исключительные ситуации, когда ответ на обращения по существу не дается.

4. Принцип сочетания гласности с неразглашением сведений в связи с рассмотрением обращения. Принцип гласности является основополагающим принципом осуществления государственно-властных полномочий. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. По просьбе гражданина не подлежат разглашению сведения о его фамилии, имени, отчестве, месте жительства, работы или учебы.

5. Принцип недопустимости передачи жалобы лицу, действие и решения которого являются предметом жалобы. ФЗ РФ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» определяет общее правило: «Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие которых обжалуется».

6. Принцип объективного, полного и всестороннего исследования ситуации, по поводу которой поступило обращение. Из этого принципа вытекают основные обязанности органов власти и их должностных лиц в процессе разрешения обращения: внимательно разбираться в существе обращения, давать ответ на все поставленные вопросы, а в случае необходимости истребовать нужные документы; осуществлять проверки на местах; затребовать от нужных лиц объяснения; привлекать к участию в производстве свидетелей, специалистов, переводчиков; самого гражданина,

принимать другие меры для объективного, всестороннего и полного исследования вопроса.

7. Принцип своевременности разрешения обращений граждан. Состоит в следующем: в производстве по обращениям граждан жестко закреплены сроки осуществления определенных процессуальных действий, за нарушение которых установлена ответственность. В то же время должностное лицо, рассматривающее обращение, исходя из смысла обращения, должно рассмотреть его по возможности так быстро и принять по нему необходимые меры, чтобы не наступили те неблагоприятные последствия, о которых сообщает автор обращения.

8. Принцип равной ответственности должностного лица и заявителя при рассмотрении обращения. Данный принцип заключается в том, что за нарушение норм ФЗ РФ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», как должностные лица, так и граждане несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации [18].

Таким образом, обращение представляет собой письменное или устное сообщение гражданина, которое является предложением, заявлением или жалобой, предназначенное для органов местного самоуправления или должностного лица. Тем самым данные обращения являются ключевым аспектом взаимоотношений между гражданами и государственными органами, представляющим возможность для построения диалога. Качественное взаимодействие с населением служит фундаментальным фактором для повышения доверительных отношений к государственным учреждениям. Эффективная коммуникация с гражданами оказывает существенное влияние на совершенствование исполняемых обязательств.

Граждане обращаются в органы местного самоуправления по различным вопросам как личного, так и общественного характера. Обращения могут быть вызваны неудовлетворенностью граждан процессами управления,

необходимостью в получении определенного содействия, а также в защите и восстановлении нарушенных прав и свобод.

От того, насколько четко будет организована работа с обращениями граждан и насколько профессионально она будет осуществляться, во многом зависит решение проблемы реализации прав человека, а также их защиты и своевременность принятия решений.

1.2 Особенности работы с обращениями граждан

Правовой базой работы с обращениями граждан выступает главный документ – Конституция Российской Федерации. Общие правила изучения и работы квалифицированными органами государственной власти и местного самоуправления и их должностными лицами обращений, заявлений и жалоб населения определяет Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Изучение и работа с обращениями населения представляют собой одну из главных задач государственных органов власти. Администрация района является главным органом местного самоуправления, который выполняет задачи по организации и управлению работы с обращениями граждан в муниципальной организации. Следовательно работники административных организаций должны знать и принимать во внимание особенности работы с обращениями населения.

Рассмотрим порядок рассмотрения и разрешения обращений граждан.

Работа с обращениями подразделяется на следующие этапы:

1. Этап, на котором происходит подача обращения, далее его принимают, регистрируют и направляют на следующий этап.
2. Этап, на котором рассматривают обращение.
3. Этап, на котором принимают решения и исполняют их.

4. Этап, на котором происходит контроль выполнения решений.
5. Этап, на котором происходит обжалование решения.

Первый этап подразумевает получение письменного обращения в орган местного самоуправления или должностному лицу. Для данного письменного обращения существуют требования, которые гражданин должен соблюдать. Он должен указать следующие данные:

1. Получателя обращения, то есть кому он направляет свое письмо. Это может быть: наименование органа местного самоуправления; фамилия, имя и отчество должностного лица; должность лица, к которому обращено его письмо.
2. Свои персональные данные: фамилию, имя и отчество.
3. Почтовый адрес для того, чтобы сотрудники органов самоуправления могли отправить ему ответ.
4. Сущность своего обращения, это может быть предложением, заявлением или жалобой. Суть обращения может быть написана в произвольной форме. Также оно может быть рукописное или напечатанное.
5. Обязательно поставить свою личную подпись и дату обращения.
6. Если необходимо, то гражданин может дополнить свое обращение документами или имеющейся информацией. Например, фотографии, аудиозаписи, видеозаписи, квитанции и другое.

Все обращения, которые поступают в органы самоуправления, вне зависимости от способа их получения, в обязательном порядке проходят прием, регистрируются, проверяются. Если обращение отправлено в орган, который некомпетентен в данном вопросе, его перенаправляют в нужный государственный орган.

После получения обращения специалисты отдела по обращениям проводят проверку писем, смотрят на их целостность и правильно ли указан адрес. Конверты, в которых были получены письма, сохраняют до того момента, как обращение будет рассмотрено.

На данном этапе могут возникнуть определенные моменты и тогда будут составляться акты. Возможные акты: «о подозрительном предмете в конверте», «об отсутствии в конверте упоминаемых автором документов, неполного перечня документов, если есть список приложений», «если сам текст обращения и вложенные документы испорчены» и другие.

В описанных выше ситуациях, где отсутствуют необходимые документы или текст нечитаем, специалисты составляют акт и отправляют его отправителю. Если обнаруживается подозрительный предмет в конверте работу с ним приостанавливают до разбирательства.

Далее на этом этапе полученное обращение необходимо зарегистрировать в течение 3 дней. Если гражданин принес письменное обращение лично в орган местного самоуправления, то его регистрируют при гражданине сразу. В случае получения обращения должностным лицом при личном приеме гражданина, его необходимо предоставить в компетентное отделение не позднее следующего рабочего дня.

Регистрация обращения предполагает присвоение уполномоченным работником входящего номера обращению, внесение его в журнал регистрации корреспонденции с указанием даты приема и входящего номера или совершение иных юридически значимых действий, предусмотренных внутренними актами органов власти, регулируемыми процедуры делопроизводства. На обращениях граждан на лицевой стороне первого листа проставляется штамп, в котором указываются входящий номер и дата регистрации. Другие надписи на тексте обращений не делаются [19].

На сегодняшний день полученные обращения регистрируют в системе электронного документооборота, специалисты вносят информацию о гражданине и его обращении.

После этого, специалист работает с полученным обращением, исследует его текст, добавляет в определенную форму учета обращений, где указываются все последующие действия и передвижения обращения. Данные записи дают возможность следить за процессом работы обращения.

Следует отметить, что в законе не сказано о случае получения письма на иностранном языке. В таких случаях обращение отправляют определенным специалистам для того, чтобы письмо перевели на русский язык. Поэтому регистрация данного обращения происходит только после перевода на русский язык.

Уведомление о приеме и регистрации обращения отправляется гражданину в том случае, если он указал адрес электронной почты вследствие электронного обращения. В других случаях отправка уведомлений законом не предполагается.

После регистрации обращение проверяют и направляют должностным лицам, в чьих компетенциях произвести рассмотрение данного обращения и ответить на него. Далее специалисты принимают решения. Решения могут быть разными: об отправлении обращения по компетенции, в подчиненные подразделения; об оставлении письма без рассмотрения, если есть соответствующие основания; об отправлении указанных материалов в правоохранительные органы и так далее. Последнее указанное решение об отправлении данных в правоохранительные органы должно быть исполнено незамедлительно. Остальные решения принимаются в срок не позднее 7 дней после того, как обращение было зарегистрировано.

Письмо, содержание которого требует решения других государственных органов, должно быть отправлено в соответствующий компетентный орган в течение 7 дней. При данных обстоятельствах должностное лицо подписывает сопроводительное письмо и к нему присоединяется оригинал обращения. В таком случае специалист обязан сообщить гражданину о том, что его обращение переадресовали в другой государственный орган или соответствующему должностному лицу.

В соответствии со ст.8 п.6 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или

действие (бездействие) которых обжалуется. В случае, если в соответствии с запретом, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд [1].

Далее следует этап рассмотрения обращения по существу – это действия уполномоченных на то должностных или иных лиц, направленные на проверку фактов, изложенных в обращении, установление обоснованности содержащихся в них просьб, требований и соображений и принятие решения по обращению [18].

В органах местного самоуправления имеются инструкции и определенный свод правил, в которых указаны нюансы по рассмотрению обращений граждан. Органы, которые предназначены и занимаются работой с обращениями населения обязаны обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений.

Для объективности и полноты рассмотрения обращений граждан публичные органы и должностные лица могут:

1. Принимать решение о проведение проверок;
2. Привлекать к исследованию данных, содержащихся в обращениях тех или иных специалистов;
3. Запрашивать необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия.
4. Если представленных гражданином документов недостаточно могут предложить заявителю представить дополнительные сведения [18].

Установленный срок для рассмотрения обращения, которое направлено в орган местного самоуправления составляет 30 дней с того дня, когда он был зарегистрирован.

В тех случаях, когда для решения обращения отправляется запрос на предоставление вспомогательных данных в посторонние отделения или органы, специалисты имеют право пролонгировать срок рассмотрения не более чем на 30 дней. Тогда специалисту необходимо отправить уведомление гражданину о том, что срок для рассмотрения его обращения продлевается.

Законом предусмотрено межведомственное взаимодействие при рассмотрении обращений граждан. Органы власти не должны требовать от гражданина различного рода справки, документы и материалы, которые они могут сами получить от других органов, взаимодействуя с ними. Данное правило закреплено в Законе об услугах. Орган, которому направлен запрос, обязан их предоставить в течение 15 дней со дня получения запроса [19].

В результате рассмотрения обращения должностное лицо принимает одно из следующих решений:

1. О полном или частичном удовлетворении обращения.

При этом должностное лицо осуществляет для этого следующие меры:

- меры по исполнению такого решения;
- решение вопроса о привлечении к дисциплинарной или иной установленной законодательством ответственности должностного лица, принявшего заведомо незаконное решение или допустившего незаконное действие, ставшее предметом обжалования;
- в необходимых случаях обеспечивает принесение гражданину извинения в письменном виде в связи с допущенным нарушением его права.

2. Об отказе в удовлетворении обращения. В этом случае должностное лицо сообщает в письменном ответе о порядке обжалования этого решения либо об ином порядке восстановления или защиты нарушенных прав, свобод или законных интересов гражданина.

3. Об уведомлении гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган [18].

В случае, когда в ответе на обращение предоставлены все необходимые данные, приняты нужные меры, даны ответы на заданные вопросы, обращения принято считать разрешенными.

Существуют определенные требования к составлению ответа на обращение. Ответ должен быть отправлен по почтовому адресу на фирменном бланке административного органа. После того, как ответ будет зарегистрирован, сотрудник отправляет его заказным письмом с уведомлением. Текст должен быть составлен в официальном стиле.

Кроме письменного обращения существует вариант устного. Для устного обращения предусмотрен личный прием граждан в государственных органах и органах местного самоуправления, руководителями или уполномоченными на то специалистами. Все данные о личном приеме, включая дни и часы приема находятся в свободном доступе, и каждый гражданин может ознакомиться с ними.

Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов [2].

При условии, когда гражданин обращается по вопросам, которые не относятся к рассмотрению того органа куда он обратился, специалисты должны предоставить полную информацию о том, в какой государственный орган он может обратиться с данным вопросом и где ему могут помочь.

В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов [2].

В соответствии со ст.5.59 «Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях» от 30.12.2001 № 195-ФЗ нарушение

установленного законодательством Российской Федерации порядка рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, должностными лицами государственных органов, органов местного самоуправления, государственных и муниципальных учреждений и иных организаций, на которые возложено осуществление публично значимых функций, за исключением случаев, предусмотренных статьями 5.39, 5.63 настоящего Кодекса, - влечет наложение административного штрафа в размере от пяти тысяч до десяти тысяч рублей [4].

Нарушения порядка рассмотрения обращения граждан включают:

- 1) Нерассмотрение обращения гражданина;
- 2) Необъективное рассмотрение обращения, препятствующее восстановлению или защите нарушенных прав;
- 3) Ненаправление гражданину ответа по итогу рассмотрения обращения;
- 4) Ненаправление письменного ответа на устное обращение в том случае, когда изложенные на личном приеме факты и обстоятельства требуют дополнительной проверки;
- 5) Нарушение сроков рассмотрения обращения;
- 6) Неуведомление гражданина о продлении срока рассмотрения обращения;
- 7) Ненаправление обращения для рассмотрения в другой орган или другому должностному лицу в соответствии с их компетенцией;
- 8) Нарушение срока направления обращения в другой орган;
- 9) Неуведомление гражданина о направлении его обращения в другой орган;
- 10) Направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган самоуправления, решение или действие которых обжалуется;
- 11) Разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия [19].

Механизм контроля за обеспечением порядка работы с обращениями граждан включает в себя анализ содержания обращений, который предполагает непрерывный мониторинг. Благодаря этому удастся следить за качеством решения обращений, и собирать информационные данные для дальнейшего составления прогноза.

Таким образом, администрация района является главным органом местного самоуправления, который выполняет задачи по организации и управлению работы с обращениями граждан в муниципальной организации. Существует определенный порядок рассмотрения обращения, обязательные требования к составлению ответа на обращение и административные наказания за нарушение данного порядка.

2 Анализ организации работы с обращениями в администрации района

2.1 Характеристика администрации Выборгского района г. Санкт-Петербурга и ее деятельности

Выборгский район – административно-территориальная единица Санкт-Петербурга с 1718 года. Площадь всего Выборгского района равна 11550 га. В данном районе проживает 551 925 человек.

На всей площади Выборгского района расположены 6 парковых зон, включая самые большие парки Сосновку и Удельный. Озеленение района занимает 2533 га всей земли района. Также на всей площади района имеются 7 озер, 5 рек и 14 водоемов. Границы Выборгского района представлены на рисунке 2.1.



Рисунок 2.1 – Границы Выборгского района г. Санкт-Петербург

Выборгский район г. Санкт-Петербурга расположен в северной части города. Соседствует с двумя крупными промзонами, одной на севере, в Парнасе, и на западе – в соседнем Приморской районе. На востоке граничит с Калининским районом, а на западе, помимо Приморского, также и Курортным.

На территории района находятся 180 подведомственных администрации организаций, в их число входят 71 детский сад, 59 школ, 19 учреждений здравоохранения, 3 учреждения социальной защиты населения, 2 учреждения по делам молодежи, 5 учреждений культуры и 8 учреждений физической культуры и спорта.

В границах района расположены такие станции метро, как «Удельная», «Озерки», «Проспект Просвещения», «Парнас», «Выборгская», «Лесная».

Сокращенное наименование – администрация Выборгского района.

Юридический адрес администрации: Санкт-Петербург, Большой Сампсониевский пр., 86.

Администрация Выборгского района – это исполнительный орган государственной власти Санкт-Петербурга, который проводит государственную политику города и осуществляет управление на территории района.

Администрация является муниципальным казенным учреждением и подлежит регистрации в качестве юридического лица.

Регулирует деятельность и устанавливает полномочия всех администраций районов Санкт-Петербурга – Положение об администрации. Положение утверждено постановлением Правительства Санкт-Петербурга от 19.12.2017 № 1098.

К задачам администрации относятся:

– проводить государственную политику Санкт-Петербурга и осуществлять государственное управление на территории района в различных сферах, таких как: здравоохранение, образование, безопасности, социальной политики, труда и занятости населения, жилищно-коммунального хозяйства и т.д.

– осуществлять на территории района полномочия органа социальной защиты, определенных федеральным законодательством, в соответствии с правовыми актами Санкт-Петербурга.

– обеспечивать осуществление на территории района отдельных избирательных действий и мер по оказанию содействия избирательным комиссиям в соответствии с законодательством Российской Федерации и Санкт-Петербурга о выборах и референдумах.

– обеспечивать в установленном порядке деятельность депутатов Законодательного Собрания Санкт-Петербурга. [5]

К полномочиям администрации относятся:

1. В сфере здравоохранения: организовывать оказание медицинской помощи населению; организовывать санитарно-эпидемические мероприятия; своевременно информировать население о возникновении инфекционных заболеваний и т.д.

2. В сфере экономики и финансов: согласовывать муниципальные программы; проводить слушания по проекту бюджета.

3. В сфере правопорядка и безопасности: организовывать деятельность эвакуационных органов; осуществлять мероприятия по антитеррористической защищенности.

4. В сфере молодежной политики: организовывать мероприятия по работе с молодежью.

5. В сфере физической культуры и спорта: обеспечивать организацию и проведение официальных спортивных мероприятий.

6. В сфере культуры: создавать условия для организации досуга жителей Санкт-Петербурга; организовывать библиотечное обслуживание в районе.

7. В сфере социальной политики: предоставлять меры социальной поддержки отдельным категориям граждан.

8. В сфере труда и занятости: осуществлять контроль за соблюдением трудового законодательства; осуществлять мероприятия в области охраны труда.

9. В сфере межнациональных конфликтов: принимать участие в осуществлении в соответствии с действующим законодательством мер, направленных на профилактику межнациональных конфликтов.

10. В сфере благоустройства: организовывать проектирование благоустройства на территории района.

11. В сфере жилищной политики: принимать решения о переводе жилых помещений в нежилые помещения.

12. В сфере имущественных отношений: принимать решения об уничтожении многоквартирных домов, признанных аварийными.

13. В сфере образования: организовывать предоставление общего и дополнительного образования детей.

14. В сфере информатизации: обеспечивать эксплуатацию государственных информационных систем.

Структура администрации.

Руководит администрацией глава администрации, который назначается и освобождается от должности Губернатором Санкт-Петербурга. В администрации создаются структурные подразделения, отделы, секторы, которые соответственно подчиняются главе администрации, так как глава руководит на основе единоначалия.

Организационная структура администрации Выборгского района представлена на рисунке 2.2.

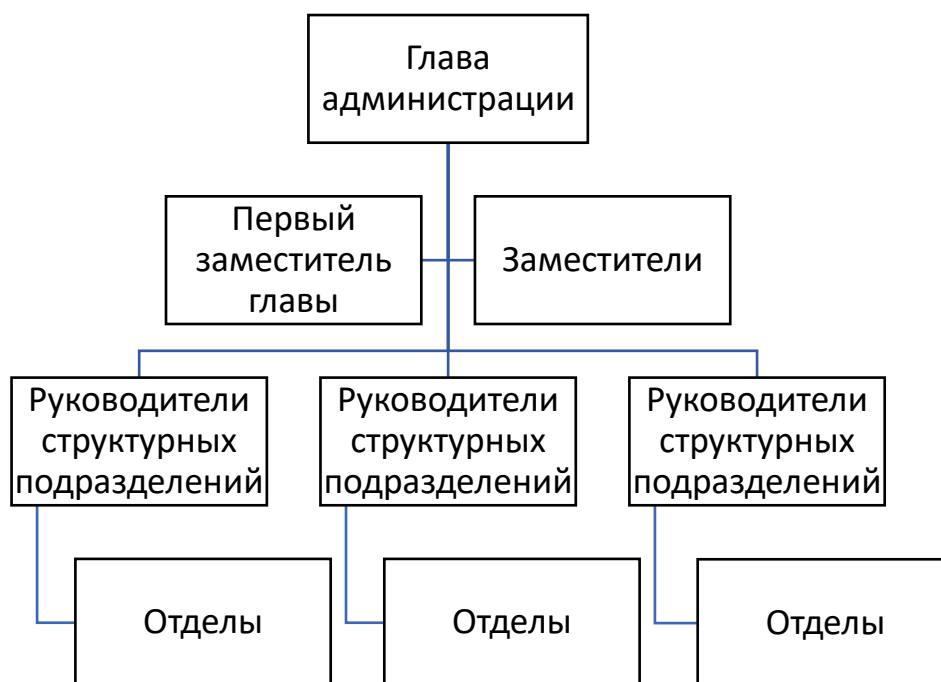


Рисунок 2.2 – Организационная структура администрации Выборгского района г. Санкт-Петербурга

Так как глава администрации руководит на основе единоначалия, он является линейным руководителем. У главы администрации в подчинении есть функциональные подразделения, которые помогают ему в проектировании различных вопросов. Исходя из вышесказанного можно определить вид организационной структуры. Организационная структура в администрации Выборгского района – линейно-функциональная.

Также в администрации существуют различные отделы, которые уполномочены решать определенные задачи. Список отделов администрации Выборгского района:

- отдел здравоохранения;
- отдел образования;
- общий отдел;
- отдел физической культуры и спорта;
- отдел социальной защиты населения;
- отдел по вопросам законности, правопорядка и безопасности;
- отдел культуры;

- отдел организационной работы и взаимодействия с органами местного самоуправления;
- отдел потребительского рынка;
- отдел закупок;
- отдел строительства и землепользования;
- отдел экономического развития;
- отдел бухгалтерского учета и отчетности;
- жилищный отдел;
- юридический отдел;
- планово-финансовый отдел;
- отдел информатизации и связи;
- отдел по вопросам государственной службы и кадров;
- сектор молодежной политики и взаимодействия с общественными организациями;
- сектор по мобилизационной подготовке.

Работой с обращениями занимается общий отдел администрации.

Общий отдел администрации Выборгского района:

- обеспечивает процессы рассмотрения обращений населения согласно законодательству и правовым актам;
- обеспечивает документооборот и делопроизводство, контролирует время выполнения документов;
- организовывает личный прием населения и членов организаций;
- подготавливает к изданию правовые акты администрации;
- выполняет информационно-консультативную работу по вопросам, которые касаются компетенции администрации.

Также в общем отделе выделен сектор контроля, писем и устных обращений. Данный сектор общего отдела принимает и регистрирует служебные документы, письменные обращения граждан.

В общем отделе количество специалистов, которые занимаются организацией работы с обращениями граждан, составляет 7 человек.

У администрации Выборгского района в сети «Интернет» есть официальный сайт. Данный сайт предназначен для информирования населения о деятельности администрации. На сайте представлены сведения о главе администрации, заместителях главы, руководителях структурных подразделений. Также в открытом доступе есть нормативные акты, различные отчеты, распоряжения, сводные ведомости и другое.

Проанализировав официальный сайт администрации Выборгского района, можно отметить следующее:

- структура сайта логична и понятна, что позволяет быстро ориентироваться на сайте;
- официальный сайт корректно отображается на смартфонах и планшетах;
- страницы загружаются медленно, часто возникает ошибка при открытии нескольких страниц сразу;
- в разделе «Обращения граждан» не работает кнопка «РЕШАЕМ ВМЕСТЕ», которая предназначена для отправки электронного обращения;
- в разделе «Обзоры обращений» добавлены отчеты о работе с письменными и устными обращениями граждан за каждый прошедший квартал;
- в разделе «Обращения граждан» есть информация о начальнике общего отдела, который ответственный за организацию приема граждан, также есть информация о графике работе сектора и указан справочный телефон;
- в разделе «Формы обращений» добавлено два образца заявлений на личный прием к главе и образец для передачи в сектор приема граждан;

- в разделе «Личный прием граждан» добавлена информация о графике приема граждан и представителей организаций руководителями администрации Выборгского района г. Санкт-Петербурга, где указаны должности руководителей, время и место проведения приема, и как осуществляется запись на прием;
- в разделе «Порядок рассмотрения обращений» перечислена вся правовая база, в соответствии с которой рассматриваются обращения граждан, поступившие в администрацию.

Официальный сайт администрации обеспечивает прозрачность работы администрации и предоставляет свободный доступ к информации, которая может понадобиться любому жителю района.

Также в сети «Интернет» на платформе ВКонтакте у администрации есть официальная группа, с 28 888 подписчиками. Группа ВКонтакте создана для информирования и помощи жителям района. Данная группа ведется активно, посты с событиями или информационными текстами выкладываются ежедневно. Актуальные новости, приглашения на концерты, отчеты с фотографиями о прошедших мероприятиях, предупреждение о перекрытии дорог – все это можно узнать в группе администрации.

В фойе здания администрации находится телефонный справочник и телефон, по которому можно обратиться к специалисту или руководителю отдела.

Таким образом, текущая деятельность администрации Выборгского района свидетельствует о том, что взаимодействие муниципального образования с жителями района происходит через различные виды связи. Далее рассмотрим особенности взаимосвязи граждан и администрации посредством обращений.

2.2 Особенности организации работы с обращениями граждан в администрации Выборгского района г. Санкт-Петербурга

Одной из основных задач деятельности администрации района является работа с обращениями граждан. Успешные взаимоотношения с гражданами района очень важны для органов местного самоуправления. Благодаря обращениям граждан в администрацию, есть возможность улучшить качество взаимодействия между населением и органами местного самоуправления и следить за настроением граждан.

Как было рассмотрено ранее, каждый гражданин имеет право обратиться в органы местного самоуправления со своим вопросом, в согласии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Существует несколько вариантов того, как граждане могут обратиться в администрацию района:

- 1) В сети «Интернет» через «Электронную приемную» на Едином портале обращений. Электронная форма обращения;
- 2) В сети «Интернет» через единую цифровую платформу, в которой есть механизм обратной связи, основанная в рамках «Единого портала государственных и муниципальных услуг»: РЕШАЕМ ВМЕСТЕ. Форма обращения – электронный документ.
- 3) Отправить письмо в администрацию по адресу: Большой Сампсониевский пр., 86, 194100;
- 4) Сдать письмо лично по адресу: Большой Сампсониевский пр., 86, кабинет №106.

Специалисты общего отдела администрации принимают и регистрируют обращения населения в письменной форме.

Рабочий процесс с обращениями граждан специалисты сектора контроля обращений ведут обособленно от остальных типов делопроизводства. При

поступлении обращения в сектор писем специалисты проверяют их, распечатывают конверты и анализируют содержимое. Далее производят регистрацию в течение трех дней после поступления в автоматизированной системе электронного документооборота и делопроизводства.

При регистрации обращения ему присваивается эксклюзивный номер и штрих-код, также он имеет электронную карточку. Если обращение в письменном виде, то его сначала сканируют, регистрируют в системе документооборота и работают с ним в электронном виде.

Если в обращении отсутствует информация о фамилии или адресе, на который отправлять ответ, то данное обращение отправляется «В дело». Если в обращении присутствуют оскорбления или угрозы, то его можно оставить без ответа, но обязательно уведомить человека о неприемлемом обращении. Если обращение нечитаемо, то его можно оставить без ответа, но обязательно уведомить гражданина об этом.

Если гражданин отправляет повторное обращение, которое содержит вопросы, на которые отвечали не один раз, то должностные лица имеют право не отвечать на данное обращение, но обязательно уведомляют об этом гражданина.

Обращение, решение которого относится к другим компетентным органам, направляется в течение семи дней в конкретный орган или конкретному должностному лицу, с обязательным уведомлением гражданина о перенаправлении его обращения.

Установленный срок работы с обращениями составляет 30 календарных дней. При некоторых обстоятельствах, когда нужно запросить материалы или проверку, срок может быть увеличен еще на 30 дней, но общий срок работы с обращением не должен превышать 60 дней со дня регистрации и обязательно уведомить гражданина о продлении срока.

Ответственным лицом за организацию процесса приема населения, организаций, общественных объединений, государственных органов, органов

местного самоуправления и обеспечения рассмотрения их обращения является непосредственно начальник общего отдела.

Обращение подлежит регистрации в течение 3 дней со дня поступления.

Обращение должно быть рассмотрено в течение 30 дней со дня его регистрации.

Также в администрации осуществляется личный прием граждан. Для этого граждане должны записаться на прием предварительно отправив письменное обращение с просьбой предоставить личный прием. Данное заявление отправляется в Сектор контроля, писем и устных обращений общего отдела администрации, который находится по адресу, указанному выше в соответствии с графиком приема. Будние дни с 9:00 до 18:00, в пятницу до 17:00.

В секторе писем общего отдела администрации специалист принимает обращение в письменном виде, может проконсультировать граждан по вопросам касающихся обращений в органы местного самоуправления. Также данный специалист предварительно записывает на личный прием к должностному лицу, если имеются на это основания и нужные документы.

График приема граждан представлен подробно и в полном объеме на официальном сайте администрации Выборгского района. Там же указана информация по времени и месту проведения личного приема граждан каждого должностного лица. В графике имеется информация о должностном лице, какую должность занимает, какие вопросы он курирует и в какое время и дни он ведет личный прием граждан.

Также на сайте представлен график приема граждан структурными подразделениями администрации Выборгского района.

Правовая основа для работы с обращениями граждан в администрацию Выборгского района представлена в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Декларацией прав и свобод человека и гражданина;

- Законом Санкт-Петербурга от 11.04.2018 № 177-38 «О дополнительных гарантиях права граждан Российской Федерации на обращение в органы государственной власти Санкт-Петербурга и органы местного самоуправления внутригородских муниципальных образований города федерального значения Санкт-Петербурга»;
- Федеральным законом от 2.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;
- Постановлением Правительства Санкт-Петербурга от 16.12.2003 №100 «Об утверждении Регламента Правительства Санкт-Петербурга». [27].

В соответствии с Законом Санкт-Петербурга от 11.04.2018 № 177-38 «О дополнительных гарантиях права граждан Российской Федерации на обращение в органы государственной власти Санкт-Петербурга и органы местного самоуправления внутри городских муниципальных образований города федерального значения Санкт-Петербурга» 19 мая 2025 года с 12 до 20 часов в администрации Выборгского района региональный день приема граждан [27].

На официальном сайте администрации Выборгского района представлены образцы заявления на личный прием к главе и заявления, который передается в сектор приема граждан.

Также на официальном сайте администрации Выборгского района представлены отчеты о работе с письменными и устными обращениями граждан за каждый квартал года. На настоящий момент представлены отчеты начиная с 1 квартала 2014 года до 1 квартала 2025 года.

Рассмотрим количество обращений за 2023 год и проведем анализ тематик обращений, которые были актуальны для граждан в выбранный период времени.

2554 обращения зарегистрировано в администрации за первый квартал 2023 года. Из популярных обращений можно отметить: требование по ремонту жилищных помещений, в особенности лифтов и обращения по перерасчету пенсий. Жаловались граждане в обращениях на: дефицит свободных мест в дошкольные образовательные учреждения; сложность и невозможность записаться на прием в поликлинику через платформы в сети «Интернет», также через телефон. Волна возмущения в обращениях граждан была вызвана недостаточной уборкой снега во дворах и на территории района. Негодования были и из-за неправильной парковки транспортных средств на зонах озеленения.

За второй квартал 2023 года в администрации зарегистрировали 2879 обращений, что на 325 обращений больше, чем за предыдущий квартал. Самыми частыми обращениями стали: вопросы по организации отдыха детей и распределения их в санатории и лагеря; обращения по пособиям на детей. Жаловались жители района на плохое санитарное состояние мусорных площадок, проблемы с поступлением детей в детские сады и низкое качество обслуживания в поликлиниках. Волна возмущения в письмах граждан была вызвана отрицанием сноса зеленой зоной на улице Заречной.

3030 обращений зарегистрировали в администрации за третий квартал 2023 года, что на 151 обращение больше, чем в предыдущем квартале. В данном квартале в обращениях были просьбы о реализации мер для недопущения заезда и дальнейшей парковки на газонах и зеленых зонах дворов. Возмущения в обращениях были зафиксированы из-за отключения горячей воды во то время, когда проводились запланированные работы на теплоэлектроцентрали. Также волна обращений наблюдалась в связи с кабинетом офтальмологии в дошкольном учреждении №133, который жители хотели сохранить. Большое количество обращений зарегистрировано по части

незаконных торговых точек на территории района. В связи с этим администрация решила создать экспертный коллектив по их устранению, который осуществляет контроль и принимает определенные меры.

За четвертый квартал 2023 года зафиксировано 3408 обращений граждан, что на 378 больше, чем за предыдущий период. В этот период также отмечались жалобы на отключение горячей воды, недостаточную уборку снега на территории района, низкое качество организации в городских поликлиниках района. В четвертом квартале поступали просьбы о настройке и корректировании отопительных устройств в многоквартирных домах.

На рисунке 2.3 представлена информация по количеству обращений граждан в администрацию Выборгского района в 2023 году.

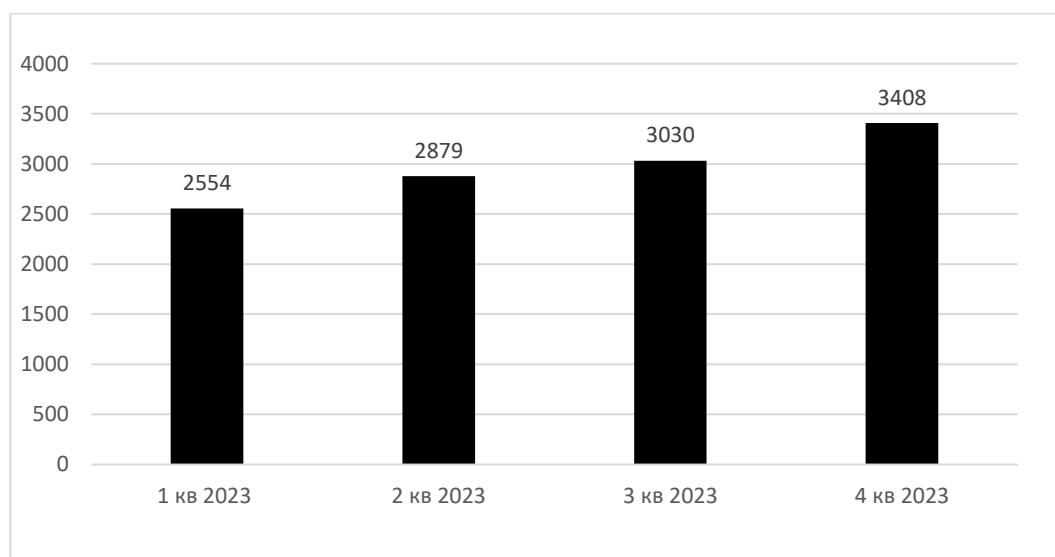


Рисунок 2.3 - Количество обращений в 2023 году

Следует отметить, что отчеты по обращениям публикуются на сайте своевременно после каждого прошедшего квартала. Регулярная и ежеквартальная публикация отчетов со статистическими данными обращений граждан показывает открытость органов местного самоуправления и готовность делиться информацией о работе с обращениями. Информацию по срокам публикации для лучшей наглядности представим в виде таблицы 2.1.

Таблица 2.1 - Публикации отчетов в 2023 году

Период	1 кв 2023	2 кв 2023	3 кв 2023	4 кв 2023
Дата публикации	3.04.2023	4.07.2023	2.10.2023	9.01.2024

Рассмотрим данные количества обращений по различным тематикам на таблице 2.2.

Таблица 2.2 - Тематика обращений в 2023 году

Тема обращения	Количество в 2023 г.
Благоустройство района	3422
Вопросы ЖКХ	2602
Образование	1595
Здравоохранение	1267
Социальные вопросы	794
Жилищные вопросы	717
Торговля	209

Основываясь на данные, представленные в таблице 2.2, можно говорить о том, что тема благоустройства территории района является самой популярной и составляет 32,2% от количества всех обращений.

Вопросы по жилищно-коммунальному хозяйству занимают второе место по численности и составляют 24,5% от всего количества обращений. Доля вопросов по образованию от общего числа обращений составляет 15%. Обращения граждан с тематикой здравоохранения составили 11,9%. Социальные вопросы составляют 7,4% от всего количества обращений за 2023 год. И самая малочисленная тематика обращений граждан является торговля, доля которой всего 1,9% от общего количества обращений населения. Наглядно

данные по тематикам обращений в процентном соотношении представлены на рисунке 2.4.

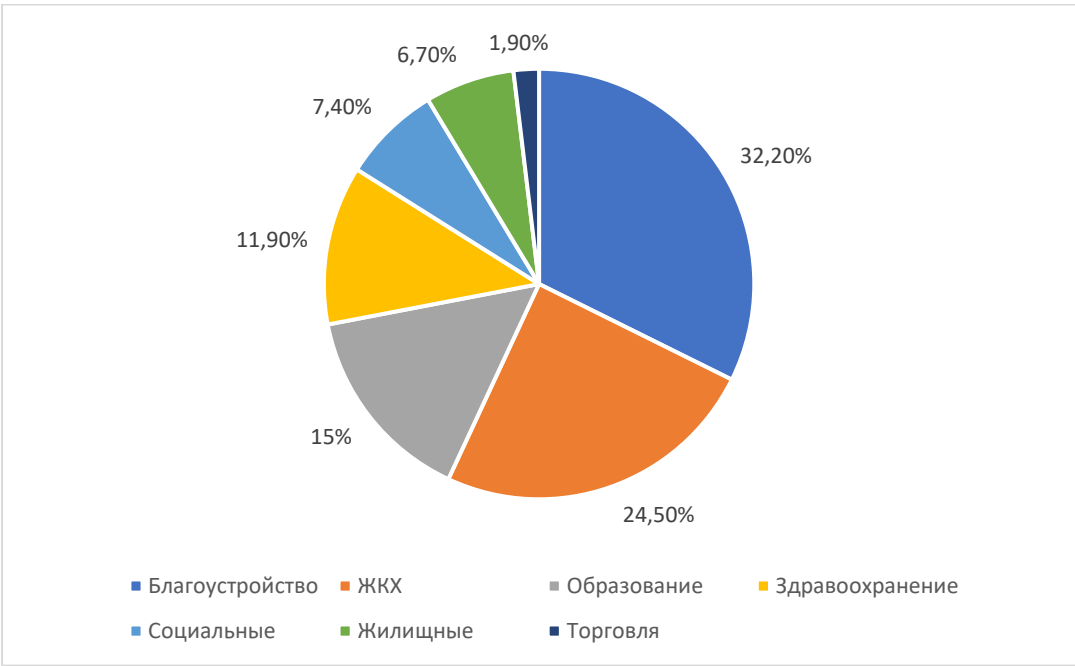


Рисунок 2.4 – Тематика обращений в 2023 году

Рассмотрим количество граждан, принятых в 2023 году посредством личного приема на таблице 2.3.

Таблица 2.3 Личный прием граждан в 2023 году

Должность, Ф.И.О.	Количество граждан, принятых в 2023 году
Глава администрации	31
Первый заместитель главы	12
Заместитель главы	57
Заместитель главы	11
Заместитель главы	25
Заместитель главы	5
Заместитель главы	1

Приведенные статистические данные указывают на то, что население территории Выборгского района в достаточной степени активно обращается с просьбами, жалобами и другими вопросами в администрацию своего района.

В целях выявления проблем и трудностей в работе с обращениями граждан был проведен опрос среди специалистов, которые взаимодействуют с обращениями. Всего было опрошено 7 сотрудников общего отдела администрации Выборгского района.

Из всех трудностей, возникающих в работе с обращениями, наиболее актуальной является проблема с техническим оснащением. Сотрудники отмечают, что техническое оборудование не соответствует нагрузке и медленно работает. Также специалисты жалуются на медленную работу программ, плохое качество работы автоматизированных систем, зависание программ и сбои в электронных системах. 5 сотрудников отметили проблемы с техническим оборудованием.

Второй основной проблемой является обращения не по адресу. Граждане обращаются с вопросами, которые не относятся к компетенции администрации, вследствие чего затрачивается много времени на перенаправление обращения. К этой проблеме можно отнести то, что жители плохо разбираются в полномочиях администрации и направляют обращения в администрацию, а не в нужную организацию. 4 сотрудника указали данную проблему.

Еще 4 специалистов отметили проблему неправильных формулировок в обращениях. Часто граждане задают вопросы не по существу, что отнимает время у сотрудников. «Граждане не могут формулировать волнующий их вопрос», «люди не всегда формулируют проблему, что затрудняет обработку», «размытые формулировки в обращениях граждан, которые не позволяют конкретно определить коренную причину обращения», «непонятна суть обращения граждан» - ответы сотрудников, отметивших данную проблему.

3 сотрудника указали на проблему с недостаточностью информации в обращении. «Обычно в обращении мало информации о местоположении

проблемы», «предоставление неполных сведений и документов», «неполные данные, прилагаемые гражданами к обращениям» - ответы сотрудников.

Проблема с дублированием вопросов была отмечена 5 специалистами. «Одни и те же вопросы могут поступать от разных граждан», «одно обращение расписывается неоднократно», «жители спрашивают одно и то же, пишем по несколько раз ответы на одну и ту же тему» - ответы по данной теме.

Основной проблемой является недостаточная информированность граждан о порядке подачи обращений и возможных способах решения вопросов.

«Огромное количество обращений и техническая, физическая и временная невозможность обработать все обращения в кратчайшие сроки», «очень короткий срок для ответа на обращение» - трудности, отмеченные одним из сотрудников.

Также были отмечены проблемы, касающиеся неразборчивого почерка граждан, отсутствие контактных данных, электронной почты и другие.

Сведения по тематике основных проблем в работе с обращениями, которые отметили сотрудники, приведены на рисунке 2.5.

На основании рисунка 2.5 можно сделать вывод, что в результате опроса сотрудников общего отдела администрации был выявлено определенное количество затруднений в работе с обращениями. Далее необходимо разработать мероприятия по улучшению работы с обращениями граждан в отделе администрации Выборгского района.

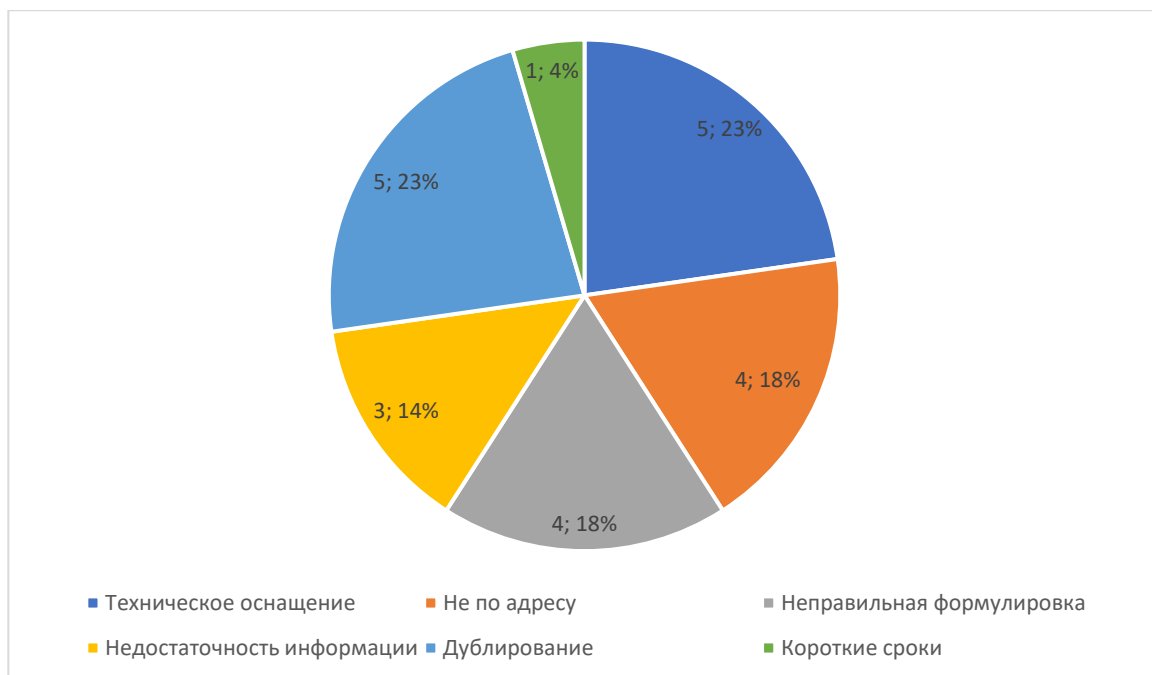


Рисунок 2.5 – Трудности в работе с обращениями

Таким образом, одной из основных задач деятельности администрации Выборгского района является работа с обращениями граждан. Существует несколько вариантов того, как граждане могут обратиться в администрацию: через «Электронную приемную» в сети «Интернет», отправить письменное обращение на почтовый адрес администрации, сдать письмо лично в администрацию. Также осуществляется личный прием граждан должностными лицами администрации по предварительной записи.

В ходе проведенного опроса среди сотрудников, которые работают непосредственно с обращениями граждан, был выявлен ряд трудностей, с которыми сталкиваются сотрудники во время работы. Основными проблемами являются: недостаточная мощность персональных компьютеров, дублирование обращений, неправильно отправленные обращения и недостаточная информированность граждан о полномочиях органов власти. В следующей главе будут разработаны предложения по улучшению организации работы с обращениями.

3 Разработка предложений по улучшению организации работы с обращениями граждан в администрации Выборгского района г. Санкт-Петербурга

3.1 Обоснование разработки предложений по улучшению организации работы с обращениями граждан в администрации Выборгского района г. Санкт-Петербурга

Совершенствование работы с обращениями граждан в администрацию напрямую влияет на следующие факторы: эффективность сотрудников, взаимодействие органов власти с гражданами, репутации администрации.

По результатам проведенного опроса среди сотрудников общего отдела администрации и его анализа, стало известно о некоторых проблемах, с которыми сталкиваются специалисты в работе с обращениями. Основываясь на данных сведениях, можно разработать предложения по улучшению организации работы с обращениями.

Самой основной проблемой в процессе работы, которую отметили сотрудники, является недостаточная мощность технического оборудования, вследствие чего отмечаются сбои в работе программ. Поэтому необходимо включить в план составления бюджета закупку или обновление персональных компьютеров для сотрудников, работающих с обращениями для обеспечения стабильной работы программ.

Анализ, проведенный во второй главе по организации работы с обращениями граждан, показал, что сотрудники отмечают частое дублирование обращений. Поэтому нужно создать систему автоматического уведомления о дублях.

Описание необходимой системы автоматического уведомления о дублях. При попытке создать обращение система проверяет: геолокацию, категорию проблемы, ключевые слова. При обнаружении дубля предлагает:

- подписаться на обновление по существующему обращению и при обновлении информации будет направлено письмо с актуальной информацией;
- добавить комментарий или фотографию к существующей заявке, если у гражданина имеется дополнительная информация по данному обращению;
- отправить созданное новое обращение, в случае если вопрос отличается от данного обращения.

Также следует отметить, что на официальном сайте администрации Выборгского района содержится крайне мало полезной информации для граждан. Поэтому нужно поручить отделу информационных технологий переоформить официальный сайт администрации и добавить информацию для граждан. Подробное описание необходимой информации рассмотрим далее.

Во избежание повторяющихся обращений по часто задаваемым вопросам необходимо создать на сайте раздел «Вопрос-ответ», где будут представлены вопросы с развернутыми ответами на них. На рисунке 3.1 представлен пример, как это организовано на сайте администрации Приморского района.

Вопросы, на которые будут даны развернутые ответы на официальном сайте администрации в разделе «Вопрос-ответ» будут выбраны исходя из статистики ежеквартального отчета. Таким образом, сократиться количество поступлений однотипных обращений и уменьшится нагрузка специалистов общего отдела.

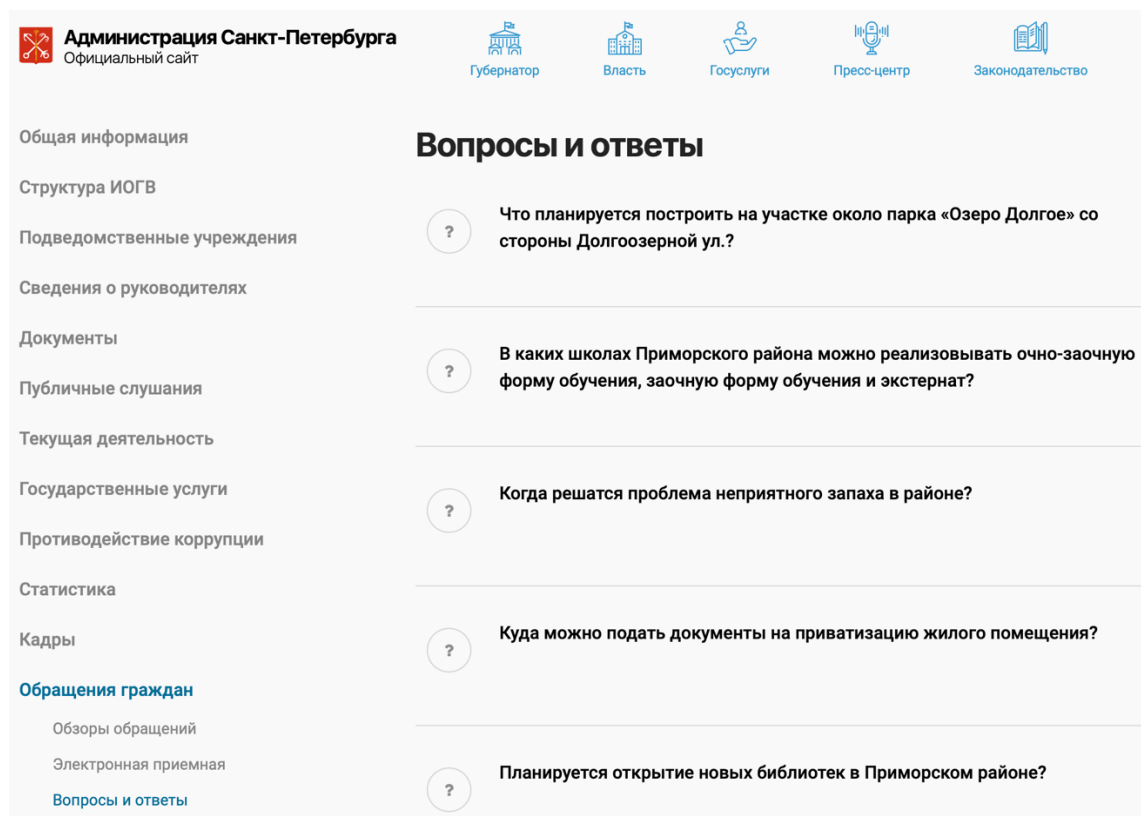


Рисунок 3.1 – Скриншот раздела «Вопросы и ответы» официального сайта администрации Приморского района

Вопросы, на которые будут даны развернутые ответы на официальном сайте администрации в разделе «Вопрос-ответ» будут выбраны исходя из статистики ежеквартального отчета. Таким образом, сократиться количество поступлений однотипных обращений и уменьшится нагрузка специалистов общего отдела.

На сегодняшний день раздел «Вопрос-ответ» на официальном сайте администрации Выборгского района отсутствует. Есть похожий раздел «Ответы на актуальные вопросы» на странице, на которую можно попасть только через «Электронную приемную», что очень неудобно. К тому же, размер шрифта данного раздела недостаточно крупный, чтобы посетитель сайта мог сразу увидеть данный раздел. Но, следует отметить, что данные ответы на вопросы касаются всех районов Санкт-Петербурга, а не только Выборгского района. Необходимо добавить «Вопросы и ответы» в раздел «Обращения граждан» на главную страницу официального сайта администрации именно

Выборгского района, как показано на скриншоте официального сайта администрации Приморского района.

Как решается проблема транспортных средств оставленных на газоне?

Размещение транспортного средства на газоне является административным правонарушением, предусмотренным ст. 32 закона Санкт-Петербурга «Об административных правонарушениях в Санкт-Петербурге». В настоящее время протоколы за данное правонарушение вправе составлять сотрудники Администрации (отделы благоустройства, районного хозяйства, потребительского рынка, строительства, землепользования, экономического развития) и сотрудники ОМСУ. Полиция лишена данного права в связи с решением Городского суда Санкт-Петербурга.

Кроме того, сотрудниками администрации Приморского района Санкт-Петербурга проводятся проверки на основе поступающих обращений граждан. В Приморский отдел УВД подготавливаются запросы на определение владельцев автотранспорта, осуществляющих парковку на газонах. После получения информации нарушители приглашаются на составление протоколов об административном правонарушении согласно ст.32 Закона Санкт-Петербурга от 31.05.2010 № 273-70 «Об административных правонарушениях в Санкт-Петербурге».

Рисунок 3.2 – Пример ответа на часто задаваемый вопрос

На представленном ниже рисунке 3.3 можно увидеть раздел «Ответы на обращения, затрагивающие интересы неопределенного круга лиц, поступившие в администрацию Центрального района». В данном разделе указана информация об обращениях, поступающих от большого количества граждан. Для удобства и сокращения количества поступающих обращений по определенному вопросу, сотрудники администрации Центрального района опубликовали ответ на него в свободном доступе на официальном сайте.

К каждому часто задаваемому вопросу прикреплен файл с ответом на обращение в официальном формате.

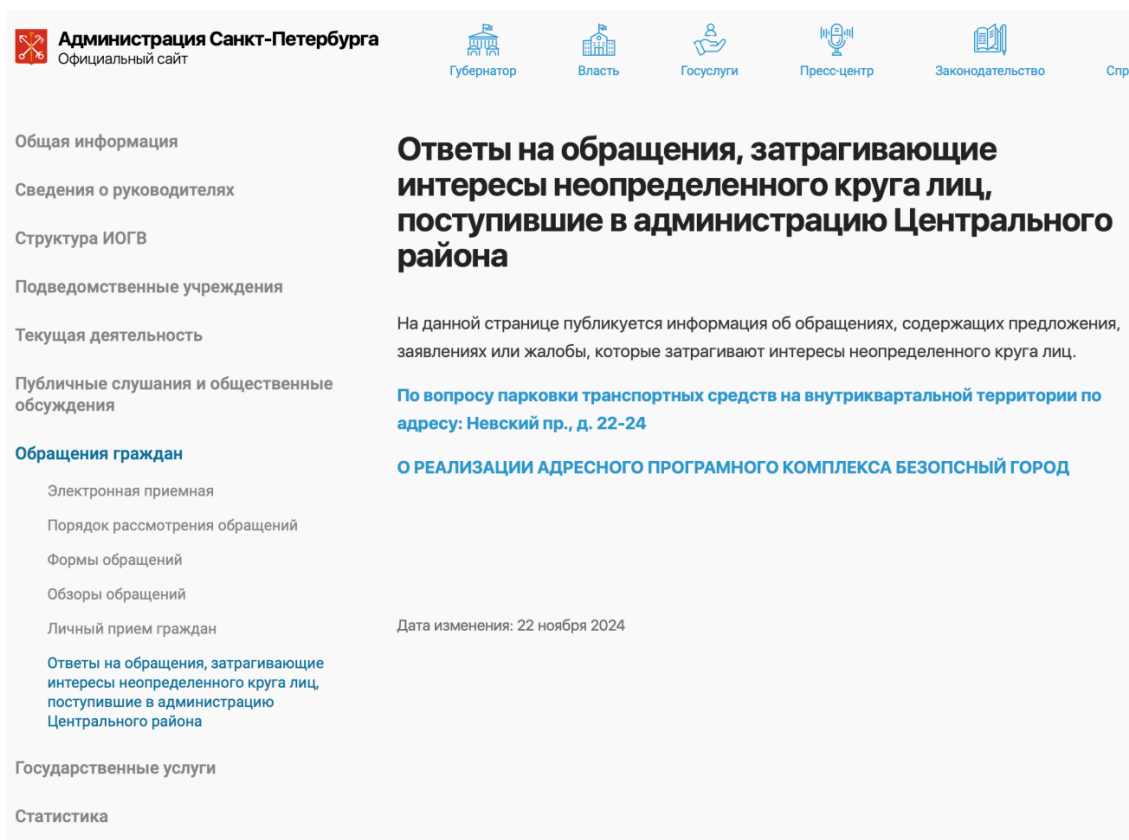


Рисунок 3.3 – Скриншот раздела «Ответы на обращения» официального сайта администрации Центрального района г. Санкт-Петербург

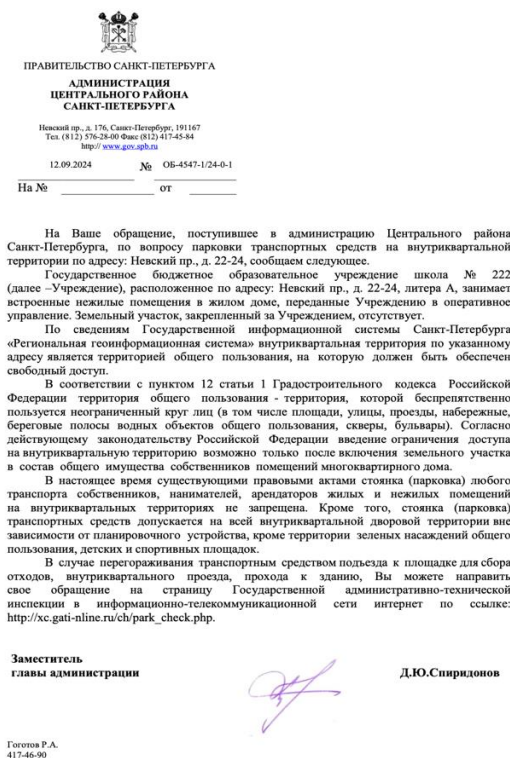


Рисунок 3.4 – Скриншот ответа на вопрос официального сайта администрации Центрального района г. Санкт-Петербург

На официальном сайте администрации крайне мало информации по правильному заполнению формы обращений. Представлены только два образца заявлений, что приводит к тому, что граждане недостаточно проинформированы по форме обращения и необходимой информации для заполнения обращения. Рекомендуется добавить больше информации о правилах заполнения обращения, такие как необходимые данные и комплект документов. На рисунке 3.5 приведен пример раздела «Форма обращений».

Решение проблемы позволит:

- предотвратить поступление обращений с недостаточным комплектом документов и необходимых материалов;
- уменьшить количество обращений, заполненных неправильно;
- избежать непонимания у граждан при заполнении обращения.

1. Письменное обращение

- в обязательном порядке должно содержать наименование исполнительного органа государственной власти либо фамилию, имя, отчество должностного лица, а также свою фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись заявителя и дату. В случае необходимости к письменному обращению прилагаются документы (в подлинниках или копиях).

Образец заявления

Обращение может быть написано от руки либо напечатано. Если вы пишете от руки, то текст должен быть разборчивым, логично выстроенным и лаконичным по сути. Обращение может быть коллективным, в этом случае оно должно быть подписано всеми гражданами (с расшифровкой подписи (ФИО) и адресом места жительства), и хотя бы часть подписей должна располагаться на том листе, где заканчивается текст обращения.

Рассмотрение обращений граждан производится главой администрации района, заместителями главы, руководителями структурных подразделений администрации района.

Все обращения граждан, поступившие на имя главы администрации района, заместителей главы администрации, ставятся на контроль.

Сроки рассмотрения письменных обращений:

-письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в администрацию района.

Рисунок 3.5 – Пример раздела «Форма обращений»

Нужно дать указания в отдел информационных технологий на создание программы для автоматизированной фильтрации обращений. Потому что на сегодняшний момент, в администрацию поступают обращения, по вопросам которых решения должны приниматься другим компетентным органом. И специалисты отдела тратят свое рабочее время на рассмотрение данного обращения и перенаправление в конкретный компетентный орган.

На официальном сайте в разделе обращений не работает форма подачи электронных обращений через «Единый портал государственных и муниципальных услуг» «РЕШАЕМ ВМЕСТЕ». Сотрудникам отдела информационных технологий необходимо наладить работу данного раздела.

Еще более активно необходимо проводить работу по информированию граждан по актуальным вопросам и новостям, чтобы не поступало дополнительных обращений. Освещать актуальные проблемы и их решение в социальных сетях. Распространять достоверную информацию посредством газет, официальных сайтов, телевидения. Так население будет в курсе происходящих событий в районе и соответственно будет меньше вопросов через обращения.

Также необходимо больше информировать население об изменениях в законодательстве и положенных социальных гарантиях. Заниматься просвещением граждан для разъяснения работы органов власти. Давать больше информации в прессе в формате «Вопрос-ответ». Все вышеперечисленные действия позволят гражданам быть более грамотными и проинформированными.

Таким образом, в целях повышения эффективности работы общего отдела с обращениями граждан рекомендуется:

- обновить или заменить техническое оборудование, обновить программное обеспечение на компьютерах сотрудников, улучшить техническую поддержку;
- создать систему автоматического уведомления о дублях;

- на официальном сайте администрации Выборгского района создать раздел «Вопросы и ответы»;
- на официальном сайте администрации Выборгского района добавить больше полезной информации в раздел «Формы обращений»;
- более активно проводить работу по информированию граждан в социальных сетях и газетах, на официальных сайтах администрации;
- на постоянной основе проводить повышение квалификации для сотрудников общего отдела.

К реализации можно порекомендовать 3 мероприятия:

1. Создание раздела «Вопросы и ответы» на официальном сайте администрации Выборгского района.
2. Активные мероприятия по просветительской работе жителей района.
3. Создание системы автоматического уведомления о дубле.

3.2 Оценка эффективности предложений по улучшению организации работы с обращениями граждан в администрации Выборгского района г. Санкт-Петербурга

Из предложенных выше мероприятий по улучшению организации работы с обращениями граждан в администрации Выборгского района рассмотрим подробнее 3 предложения и составим план по их реализации.

Для реализации мероприятия по созданию раздела «Вопросы и ответы» на официальном сайте администрации Выборгского района г. Санкт-Петербурга необходимо организовать задачу отделу информационных технологий план, описание проблемы и задачи, пример с официального сайта администрации Приморского района.

Специалисты отдела по работе с обращениями, которые занимаются составлением статистики и отчетов по обращениям, должны проанализировать и определить наиболее часто задаваемые вопросы граждан. Подготовить файл со списком данных вопросов и сформулировать ответы на них, передать файл в отдел информационных технологий. Рекомендуется сформировать список типовых вопросов, которые можно добавить в раздел «Вопросы и ответы». Например, в какую организацию нужно обращаться по тем или иным вопросам.

Задача данного мероприятия - как можно подробнее и объемнее расписать ответы на вопросы, которые часто встречаются в обращениях. Предоставить больше достоверной и правильной информации в свободном доступе на официальном сайте администрации Выборгского района. Продублировать данный раздел на официальной странице ВКонтакте администрации Выборгского района.

На рисунке 3.6 представлен пример раздела «Вопросы и ответы» с официального сайта администрации Красносельского района г. Санкт-Петербурга.

Задача отдела информационных технологий сделать раздел «Вопросы и ответы» с понятным интерфейсом, крупным шрифтом пригодным для чтения. Задача общего отдела – подготовить список вопросов с грамотно составленными ответами на них и понятными формулировками для граждан района.

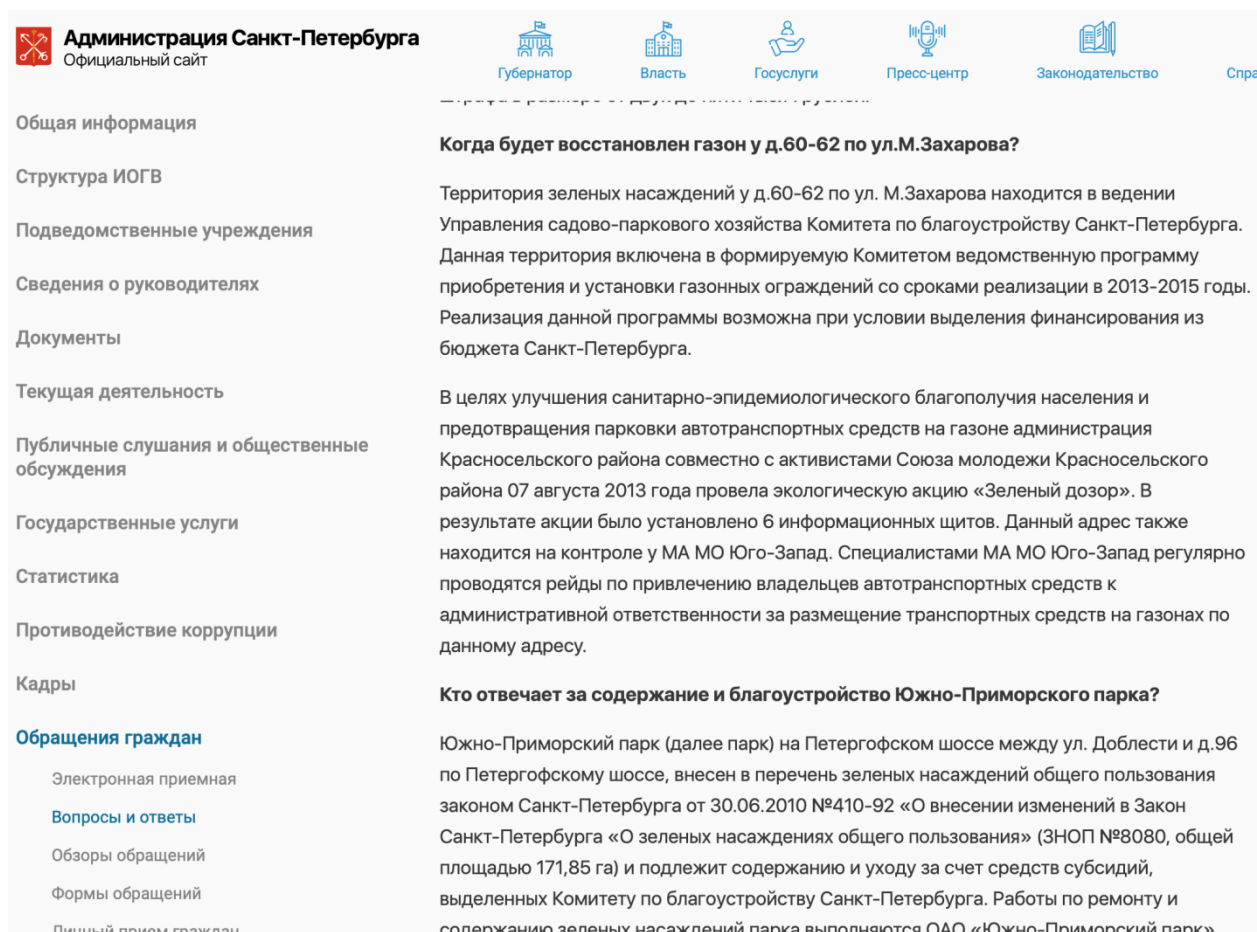


Рисунок 3.6 – Скриншот раздела «Вопросы и ответы» официального сайта администрации Красносельского района г. Санкт-Петербург

Для реализации предложения по предотвращению дублирования обращений отделу информационных технологий необходимо внедрить систему автоматического уведомления о дублях. Добавить дополнительные опции, представленные на рисунке 3.7. Ко второй кнопке «Добавить фото или комментарий» добавить возможность прикрепить файл или фотографию.

Адрес электронной почты	sanzhilova@inbox.ru
Контактный телефон	–
Социальное положение	–
Почтовый адрес Вашего дома	–
Номер Вашей квартиры	–

☒ Подтверждаю корректность указанных данных *

Проверка адреса электронной почты

[Получить код проверки](#)

Нажмите на кнопку выше, чтобы получить письмо с кодом проверки на указанный адрес электронной почты. Проверка определяет корректность и работоспособность указанного адреса электронной почты. При его некорректной работе Вы можете не получить ответ на Ваше обращение.

[Назад](#)

Данное обращение уже существует.

- Подписать на обновления по существующему обращению
- Добавить фото или комментарий к существующему обращению
- Отправить обращение, если проблема отличается

[Отправить обращение](#)

Рисунок 3.7 – Пример системы автоматического уведомления о дублях

Сначала нужно создать общую базу всех поступающих обращений. Закрепить все обращения в единственном экземпляре, чтобы дальнейшие повторные поступающие обращения прикреплялись к уже существующему обращению. При отправке обращения на экране гражданина будет всплывать окно с информацией о том, что данное обращение уже было отправлено и предложены 3 варианта.

Первый вариант, где гражданин может подписаться на обновления обращения, тогда при размещении ответа на данное обращение будет отправлено оповещение на контактные данные, указанные при оформлении обращения. Всем гражданам, которые отправляли одинаковое обращение будет направлено письмо с одинаковым ответом автоматически. Тогда сотрудникам отдела по работе с обращениями не придется отвечать на одинаковые обращения в неопределенном количестве.

Второй вариант, где гражданин может добавить фотографию или дополнительный комментарий к уже существующему обращению. Таким способом, сгруппированное обращение в системе будет дополняться и по мере добавления новых комментариев сотрудники будут обновлять ответ на обращение. Автоматически будут рассылаться уведомления об обновлении ответа на обращения гражданам.

Третий вариант, где гражданин все равно может отправить свое обращение при условии, если проблема отличается. Тогда в базе обращений будет создано новое обращение, которое автоматически отправляется на рассмотрение в отдел обращений.

С помощью данной системы удастся избежать дублирования обращений, тем самым сотрудникам общего отдела не придется отвечать на вопросы неопределенное количество раз.

Организацию информационных мероприятий, направленных на повышение уровня осведомленности граждан Выборгского района, стоит начать с добавления информации на официальный сайт администрации Выборгского района, официальную страницу ВКонтакте.

Например, добавить информацию о том, в какие учреждения следует обращаться при возникновении различных вопросов. Следует также указать контактную информацию, номер телефона и адрес.

В газете администрации Выборгского района «Выборгский район» только в двух выпусках газеты из 10 выпущенных за 2025 год есть информация о благоустройстве района, примеры представлены на рисунках 3.8 и 3.9. Основываясь на данных статистики обращений за 2023 год, тема благоустройства района была на первом месте по популярности и составляла 32,2% от числа всех поступивших обращений. Именно поэтому рекомендуется больше информировать граждан о новостях по благоустройству через газету «Выборгский район». Газета является хорошим инструментом для передачи информации.

Новые возможности для отдыха и спорта в Светлановском

В 2025 году в муниципальном образовании Светлановское в рамках программы финансирования из бюджета Петербурга «Программа «Петербургские дворы», будет благоустроено три общественных пространства.

ПР. РАЕВСКОГО, 10
Площадь благоустройства составит 7 373 м². Здесь появится зонированное пространство, где смогут отдыхать и дети, и взрослые. Для малышей и подростков установят современные игровые комплексы с качелями, каруселями и песочным двориком. Спортивная зона будет включать три спортивных комплекса, четыре уличных тренажера, теннисный стол и площадку для рисования мелом с диванами-качелями под навесом. Особое внимание уделит озеленению: посадят деревья

и кустарники, разобьют цветники и восстановят газоны. Пешеходные зоны оборудуют плиточным покрытием, а проезды отремонтируют с использованием асфальтобетона. Дополнят инфраструктуру скамейки и зоны отдыха, где жители смогут проводить время в теплую погоду.

МАНЧЕСТЕРСКАЯ УЛ., 2
На территории площадью 11 488 м² реализуется масштабный проект, сочетающий спорт, игры и отдых. Пешеходные коммуникации расширит. Увеличится территория внутриквартального проезда – появятся новые парковочные места. Для комфортного передвижения пе-

шеходов будут обустроены дорожки в плиточном мощении. Озеленение преобразит двор: посадят 44 дерева, 328 кустарников, создадут цветники и газоны площадью 5 386,7 м². Для детей младшего возраста оборудуют площадку с игровым комплексом, а для подростков – зону с канатной каруселью и спортивными комплексами.

Любители активного образа жизни смогут заниматься на тренажерах, играть в настольный теннис.

Всего во дворе установят 56 малых архитектурных форм, включая скамейки, урны и декоративные элементы.

ЯРОСЛАВСКИЙ ПР., 40

Несколько меньшую площадь – 5 983 м² – этот двор получит все необходимое для комфортного отдыха. Основные работы включат ремонт асфальтобетонных покрытий проездов и пешеходных зон, а также укладку нави-

ного и плиточного покрытия. В рамках озеленения высадят 12 деревьев, 85 кустарников и восстановят газон.

Детская площадка для малышей будет оснащена травмобезопасным покрытием, баландрами и каруселями. Проект ориентирован на создание безопасной среды, где родители смогут не беспокоиться за детей во время игр.

Ольга Одицова,
все фото предоставлены
муниципальным образованием
Светлановское



Помимо благоустройства дворов, в рамках программы отремонтируют асфальтобетонное покрытие проездов по пяти адресам: 2-й Муринский пр., 38; пр. Тореза, 102, к. 5; пр. Зиньельса, 21; Тихорецкий пр., 26; ул. Жака Дюкло, 12. Общая площадь работ составит 7 600 м², что улучшит транспортную доступность и снизит нагрузку на дворные территории.



Ул. Раевского, 10, после благоустройства



Ярославский пр., 40, после благоустройства

Комфортные дворы в Шувалово-Озерки

В 2025 году на территории МО Шувалово-Озерки в рамках федерального проекта «Формирование комфортной городской среды» будет благоустроено новое общественное пространство на проспекте Зиньельса, 126, к. 1.

Проект получился масштабным, поэтому его реализацию разделили на два года. В 2024-м были выполнены работы по первому этапу комплексного благоустройства. Во дворе дома полностью подготовлена территория под установку детского игрового и спортивного оборудования. Для прогулок жителей обустроены пешеходные дорожки в мощении из тротуарной плитки. Выполнен ремонт

асфальтобетонного покрытия для организации дополнительных парковочных мест. Особое внимание уделено озеленению территории: максимально сохранены растущие деревья и кустарники, а также высажены новый газон общей площадью более 4 000 м².

В этом году будет установлено современное детское игровое и спортивное оборудование. Площадки станут цен-

тром притяжения для жителей всех возрастов. Кроме того, проектом предусмотрена установка 60 малых архитектурных форм – это лавочки с навесами, урны, вазоны и парковочные столбики. Здесь же будут высажены 36 деревьев и почти 600 кустарников.

Напомним, что благоустройство территории выполняется в тесном сотрудничестве и диалоге с жителями муницип-

ального образования. Глава МО Шувалово-Озерки Константин Аляхов ранее рассказывал об этом проекте: «Мы работаем над данным двором на протяжении двух лет. Сначала проводили опросы среди жителей, устраивали с ними встречи и публичные слушания, находились в постоянном контакте с председателем ТСЖ. В результате каждый смог высказать свои пожелания, которые

600
более деревьев и кустарников
будет высажено
мы учли при создании эскизов
новых пространств».

Ольга Одицова,
все фото предоставлены
муниципальным образованием
Шувалово-Озерки

Рисунок 3.8 – Страница из газеты «Выборгский район»

Комфортный Выборгский: как обновятся дворы района

Продолжаем рассказывать про комплексное благоустройство во дворах нашего района. Новые детские площадки, комфортные зоны отдыха и аккуратные мощные дорожки – все работы будут проводиться силами муниципальных образований. Помимо работ на этот год, муниципалитеты также разрабатывают проекты на следующий.

МО №15

В этом году планируется отремонтировать асфальтовое покрытие на внутриквартальных территориях. Общая площадь работ составит 2000 м². Также запланированы работы по контролю за состоянием игровых зон: на 39 площадках заменят песок, отремонтируют горки, качели и другие элементы. В рамках экологической программы снесено 59 аварийных и сухостойных деревьев, на территории округа взамен уже высадили молодые березы.

В рамках программы «Петербургские дворы» муниципальный округ №15 приступил к разработке проекта комплексного благоустройства дворовых территорий в 2026 году.

На Поэтическом бульваре, 11, к. 2, между школой №62 и детским садом №91 появится пешеходная дорожка. Уютная зона для тихого отдыха с диван-скамейками и урнами, пешеходная дорожка из тротуарной плитки и озеленение дополнят комфортную среду жителей.

Сиреневый бульвар, 22/26, также ждут перемены: появятся дорожки из плитки, обновлен-



ная детская площадка с полимерным покрытием, для взрослых зона отдыха. Территорию озеленят, перед детским садом №133 появится площад-

ка для временного хранения автомобильной техники.

Все фото предоставлено
МО №15



МО СОСНОВСКОЕ

В 2025 году в рамках федерального проекта «Формирование комфортной городской среды» будет благоустроено два общественных пространства. На пр. Луначарского, 21, к. 2, появится современная детская площадка с ярким полимерным покрытием площадью почти 350 м². Она будет оборудована игровыми комплексами для детей от 3 до 12 лет, а рядом установят удобные скамейки с урнами для поддержания чистоты. Кроме того, во дворе обновят газоны на 174 м², про-

ложат пешеходные дорожки из плитки и высадят новые деревья для создания тенистых уголков.

Не останется без внимания и сквер на пр. Художников, 9, к. 1. Здесь появятся аккуратные пешеходные дорожки, а газоны приведут в порядок и дополнят 45 кустарниками. Эти изменения направлены на создание безопасной и эстетичной среды для семейного отдыха, прогулок с детьми и встреч соседей.

Фото предоставлено
МО Сосновское

МО САМПОНСКОЕ

В 2025 году муниципалитет отремонтирует 1100 м² асфальта на Белоостровской ул., 3; Большой Сампсониевский пр., 80; ул. Диагональной, 4.

На регулярной основе проводится обслуживание 50 детских, спортивных площадок и зон отдыха. В скором времени их станет еще больше. Так, в этом году муниципалитет подаст заявку на субсидию по программе «Петербургские дворы» для благоустройства двора на Кантемировской ул., 33.

Общая площадь работ – 6582 м². Здесь планируется обустроить детскую площадку с современным игровым обо-



МО СЕРГИЕВСКОЕ

В 2025 году основной акцент в работах по благоустройству будет сделан на приведение

состояния территории у домов 24–26 на пр. Художников. Если проект получит финансирование, то уже в следующем году здесь появятся

Рисунок 3.9 – Страница из газеты «Выборгский район» 2

В газете «Выборгский район» следует включать новостные разделы, включающие информацию об отключении горячего водоснабжения или о перекрытии дорог на определенном участке, вследствие проведения запланированных работ.

Необходимо задействовать дополнительные каналы для передачи информации населению, например информационные стенды. В холле администрации Выборгского района можно добавить стенд с информацией по обращениям. В часто посещаемых государственных учреждениях можно повесить информационные плакаты на различные темы с целью просветительской работы.

На официальном сайте создать страницу с информацией, разъясняющей жителям полномочия органов власти и других учреждений. Нужно больше информировать граждан об изменениях в законодательстве и положенных социальных гарантиях.

Для устранения проблемы с направленными обращениями не по адресу, рекомендуется создать систему межведомственного электронного документооборота. Необходимо создать систему, которая будет объединять местный орган самоуправления и все подведомственные учреждения (районные учреждения здравоохранения, центр социального обслуживания населения, жилищно-коммунальный сектор, образовательные учреждения и т.д.) в локальную сеть с дальнейшим автоматическим распределением обращений по компетентным органам.

Этапы создания системы межведомственного электронного документооборота:

1. Необходимо выделить критерии для автоматического распределения – тематика обращения, территориальная принадлежность.
2. Внедрить данную систему в существующий документооборот и электронные модули приема обращений.

На рисунке 3.10 представлена схема отправки обращения в системе межведомственного документооборота.

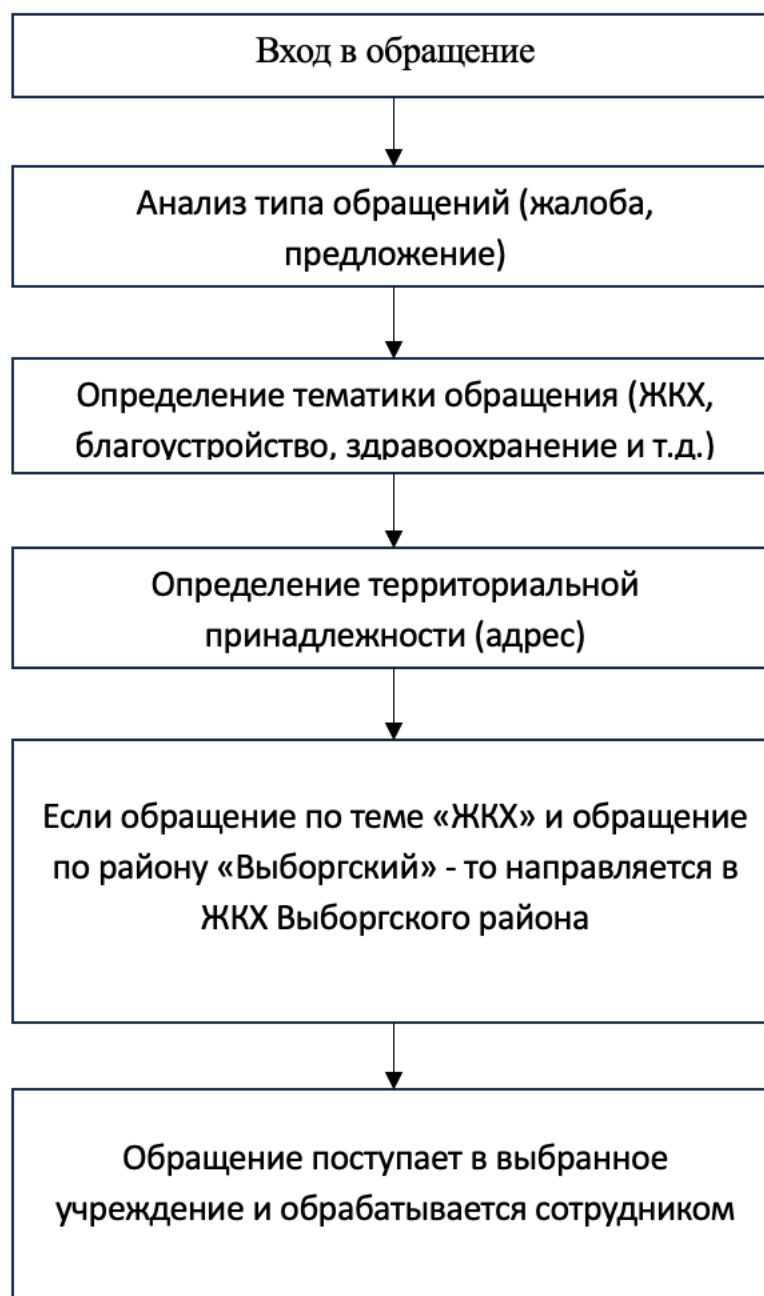


Рисунок 3.10 Схема системы автоматического межведомственного документооборота

Внедрение автоматического межведомственного документооборота обеспечит:

- уменьшение времени на обработку обращения;
- точность распределения обращений по компетентным учреждениям.

Таким образом, были подробно рассмотрены предложения по улучшению организации работы с обращениями граждан: создание раздела «Вопросы и ответы» на официальном сайте администрации, совершенствованию работы по информированности граждан, создание системы автоматизированного уведомления о дублях и межведомственного электронного документооборота.

Реализация создания системы межведомственного документооборота обеспечит быстрое распределение входящих обращений между подведомственными учреждениями для оперативного реагирования и повышения качества работы с обращениями. Реализация данных мероприятий позволит улучшить организацию работы с обращениями общего отдела администрации и повысить эффективность деятельности администрации по работе с гражданами.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Обращение представляет собой письменное или устное сообщение гражданина, которое является предложением, заявлением или жалобой, предназначенное для органов местного самоуправления или должностного лица. Тем самым данные обращения являются ключевым аспектом взаимоотношений между гражданами и государственными органами, представляющим возможность для построения диалога. Качественное взаимодействие с населением служит фундаментальным фактором для повышения доверительных отношений к государственным учреждениям. Эффективная коммуникация с гражданами оказывает существенное влияние на совершенствование исполняемых обязательств.

Администрация района является главным органом местного самоуправления, который выполняет задачи по организации и управлению работы с обращениями граждан в муниципальной организации. Существует определенный порядок рассмотрения обращения, обязательные требования к составлению ответа на обращение и административные наказания за нарушение данного порядка, который установлен Федеральным законом № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Одной из основных задач деятельности администрации Выборгского района является работа с обращениями граждан. Существует несколько вариантов того, как граждане могут обратиться в администрацию: через «Электронную приемную» в сети «Интернет», отправить письменное обращение на почтовый адрес администрации, сдать письмо лично в администрацию. Также осуществляется личный прием граждан должностными лицами администрации по предварительной записи.

В результате проведенного анализа статистики обращений, поступивших в администрацию района в 2023 году и опроса сотрудников общего отдела, были выявлены основные проблемы, возникающие в ходе работы с обращениями. К главным проблемам организации работы с обращениями

относятся: недостаточная мощность технического оборудования у сотрудников отдела, недостаточная информированность граждан о полномочиях органов власти, дублирование обращений и неправильные формулировки обращений гражданами.

В связи с вышеперечисленными проблемами были предложены необходимые мероприятия по улучшению организации работы с обращениями: обновление технического оборудования, создание системы автоматического уведомления о дублях, добавление раздела «Вопросы и ответы» на официальный сайт администрации Выборгского района, улучшение работы по информированию граждан, повышение квалификации сотрудников отдела.

Успешная реализация данных предложений способствует улучшению организации работы с обращениями граждан, что позволит оптимизировать работу сотрудников общего отдела администрации Выборгского района и повысит эффективность деятельности администрации по работе с гражданами.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Конституция Российской Федерации: [принята всенародным голосованием 12.12.1993 с изменениями, одобренными в ходе общероссийского голосования 01.07.2020] // Официальный интернет-портал правовой информации. – URL: <http://www.pravo.gov.ru> (дата обращения: 22.03.2025)
2. Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 № 59-ФЗ
3. Федеральный закон «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» от 06.10.2003 № 131-ФЗ
4. Федеральный закон «Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях» от 30.12.2001 № 195-ФЗ
5. Постановление Правительства Санкт-Петербурга «Об администрациях районов Санкт-Петербурга» от 19.12.2017 № 1098
6. Закон Санкт-Петербурга «О дополнительных гарантиях права граждан Российской Федерации на обращение в органы государственной власти Санкт-Петербурга и органы местного самоуправления внутригородских муниципальных образований Санкт-Петербурга» от 11.04.2018 № 177-38
7. Абазов, А. Б. Правовая категория "обращение граждан" и механизмы реализации порядка обращения граждан РФ / А. Б. Абазов // Проблемы экономики и юридической практики. – 2020. – Т. 16, № 5. – С. 170-173. – EDN RTEAIW.
8. Выдрин, И. В. Муниципальное право России : учебник / И. В. Выдрин. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Норма : ИНФРА-М, 2023. — 264 с. — DOI 10.12737/1899696. - ISBN 978-5-00156-266-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/1899696> (дата обращения: 22.03.2025). – Режим доступа: по подписке.
9. Государственное управление: теория, функции, механизмы : учебное пособие / Н. Е. Дмитриева, А. С. Калгин, А. В. Клименко [и др.] ; под науч. ред. А. В. Клименко ; Нац. исслед. ун-т «Высшая школа экономики». -

Москва : Изд. дом Высшей школы экономики, 2022. - 277 с. - ISBN 978-5-7598-2434-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2156403> (дата обращения: 28.05.2025). – Режим доступа: по подписке.

10. Кабашов, С. Ю. Организация работы с обращениями граждан в истории России : учебное пособие / С. Ю. Кабашов. - 4-е изд., стер. - Москва : Флинта, 2021. - 312 с. - ISBN 978-5-9765-0934-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1234137> (дата обращения: 11.04.2025). – Режим доступа: по подписке.

11. Кадочникова, Т. А. Совершенствование работы с обращениями граждан в исполнительных органах местного самоуправления / Т. А. Кадочникова // Форум молодых ученых. – 2023. – № 9(85). – С. 73-78. – EDN WVWIFJ.

12. Колмаков, С. Ю. Право граждан на обращения в органы публичной власти: проблемы реализации и совершенствование законодательства / С. Ю. Колмаков // Вестник Нижегородского университета им. Н.И. Лобачевского. – 2024. – № 2. – С. 127-138. – DOI 10.52452/19931778_2024_2_127. – EDN MAFZMS.

13. Кривошеина, А. К. Право на обращение в органы публичной власти как элемент административно-правового статуса гражданина Российской Федерации / А. К. Кривошеина, А. А. Лыченкова // Сибирские юридические студенческие чтения : Материалы XXI международной научной конференции студентов, посвященной 25-летию Сибирского юридического университета, Омск, 19 мая 2023 года. – Омск: Сибирский юридический университет, 2024. – С. 18-22. – EDN USCRDV.

14. Литвякова, Т. А. Основные особенности писем-обращений граждан и писем-ответов на обращения граждан / Т. А. Литвякова // Филологическая проблематика в системе высшего образования: Аспекты субстанциональности языка : Материалы IX Межвузовской научно-практической конференции, Самара, 25 января 2023 года / Под общей редакцией М.М. Халикова. Том

Выпуск 9. – Самара: Самарский государственный университет путей сообщения, 2023. – С. 36-42. – EDN EJEUKT.

15. Лущенко, В. А. Право граждан на обращение в российской федерации: понятие, содержание права граждан на обращение, классификация обращений / В. А. Лущенко // Инновации. Наука. Образование. – 2020. – № 22. – С. 1106-1112. – EDN KXIULY.

16. Муниципальное право : практикум / отв. ред. В. В. Комарова. — Москва : Норма : ИНФРА-М, 2024. — 272 с. - ISBN 978-5-00156-350-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2123813> (дата обращения: 28.05.2025). – Режим доступа: по подписке.

17. Муниципальное право Российской Федерации : учебно-методическое пособие / Д. В. Абакумов, В. В. Аржанов, Д. С. Воробьева [и др.] ; под ред. А. Ю. Соколова, А. В. Колесникова ; Саратовская государственная юридическая академия. - 3-е изд., испр. и доп. - Саратов : Изд-во Сарат. гос. юрид. акад., 2024. - 77 с. - ISBN 978-5-7924-2020-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2173330> (дата обращения: 15.05.2025). – Режим доступа: по подписке.

18. Надыгина Е.В. Инновационные подходы к преподаванию дисциплины «Обращения граждан в Российской Федерации»: учебное пособие / Е.В. Надыгина. – Н.Новгород : 2012 – 51 с.

19. Нарутто, С. В. Обращение граждан в органы публичной власти : учебник / С.В. Нарутто. — Москва : Норма : ИНФРА-М, 2025. — 496 с. - ISBN 978-5-00156-140-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2179142> (дата обращения: 26.03.2025). – Режим доступа: по подписке.

20. Основы местного самоуправления в Российской Федерации : учебник / отв. ред. Г. Н. Чеботарев, Е. С. Шугрина. — Москва : Норма : ИНФРА-М, 2025. — 456 с. — DOI 10.12737/2162249. - ISBN 978-5-00156-387-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2162249> (дата обращения: 02.05.2025). – Режим доступа: по подписке.

21. Радаева, С. В. Муниципальное право в схемах и таблицах : учебное пособие / С.В. Радаева, И.В. Карданова. — Москва : ИНФРА-М, 2025. — 137 с. — (Высшее образование). — DOI 10.12737/2170987. - ISBN 978-5-16-020385-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2170987> (дата обращения: 28.05.2025). — Режим доступа: по подписке.

22. Савинова, Л. П. Право граждан на обращение в органы местного самоуправления / Л. П. Савинова // Вестник научных конференций. — 2019. — № 2-2(42). — С. 97-99. — EDN DNDQIW.

23. Самсонова, Т. Н. Совершенствование работы по развитию коммуникации с населением в местной администрации в условиях применения информационных технологий / Т. Н. Самсонова, Ю. В. Печагина // Ученые записки Алтайского филиала Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации. — 2021. — № 18. — С. 29-33. — EDN JZHWTК.

24. Уманская, В. П. Государственное управление и государственная служба в современной России : монография / В. П. Уманская, Ю. В. Малеванова. — Москва : Норма, 2023. — 176 с. - ISBN 978-5-00156-047-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1977972> (дата обращения: 28.05.2025). — Режим доступа: по подписке.

25. Чашин, А. Н. Муниципальное право : учебное пособие / А.Н. Чашин. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 209 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/1840853. - ISBN 978-5-16-017293-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2113846> (дата обращения: 05.04.2025). — Режим доступа: по подписке.

26. Бюллетень недвижимости. Выборгский район [Электронный ресурс] — Режим доступа URL: <https://www.bn.ru/wiki/rayon/vyborgskij> (дата обращения: 10.06.2025)

27. Официальный сайт администрации Выборгского района Санкт-Петербурга [Электронный ресурс] — Режим доступа URL: https://www.gov.spb.ru/gov/terr/reg_viborg/ (дата обращения: 22.05.2025)

28. Официальный сайт администрации Красносельского района Санкт-Петербурга [Электронный ресурс] – Режим доступа URL: https://www.gov.spb.ru/gov/terr/reg_krasnoselsk/ (дата обращения: 20.05.2025)

29. Официальный сайт администрации Приморского района Санкт-Петербурга [Электронный ресурс] – Режим доступа URL: https://www.gov.spb.ru/gov/terr/reg_primorsk/ (дата обращения: 14.04.2025)

30. Официальный сайт администрации Центрального района Санкт-Петербурга [Электронный ресурс] – Режим доступа URL: https://www.gov.spb.ru/gov/terr/reg_center/ (дата обращения: 17.05.2025)

31. Официальный сайт администрации Колпинского района [Электронный ресурс] – Режим доступа URL: https://www.gov.spb.ru/gov/terr/reg_kolpino/obrasheniya-grazhdan/ (дата обращения 30.04.2025)