



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

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

**ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА  
(бакалаврская работа)**

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

**Исполнитель Майдебурова Анастасия Владиславовна**

**Руководитель кандидат экономических наук, доцент**

**Сабанчиева Динара Хазраталиевна**

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

кандидат экономических наук, доцент  
Семенова Юлия Евгеньевна

« 05 » июня 2024 г.

Санкт – Петербург

2024

## Оглавление

	Стр.
Введение.....	3
1 Теоретические основы организации работы с обращениями граждан в органах государственной власти Российской Федерации.....	4
1.1 Сущность и правовое регулирование обращений граждан .....	4
1.2 Особенности работы с обращениями граждан в органах государственных власти.....	12
2 Анализ деятельности Администрации Невского района Санкт-Петербурга по работе с обращениями граждан .....	21
2.1 Характеристика общего отдела Администрации Невского района Санкт-Петербурга .....	21
2.2 Анализ деятельности общего отдела администрации Невского района по работе с обращениями граждан .....	30
3 Повышение качества работы с обращениями граждан в администрации Невского района Санкт-Петербурга.....	39
3.1 Направления совершенствования работы с обращениями граждан.....	39
3.2 Оценка эффективности предложенных мероприятий по совершенствованию работы с обращениями граждан .....	47
Заключение .....	56
Список литературы .....	58
Приложение 1 .....	64
Приложение 2 .....	65

## Введение

В современном обществе работа с обращениями граждан является важным элементом взаимодействия государства и населения. Она позволяет гражданам выражать свои интересы, потребности и проблемы, а государству – получать информацию о состоянии общества и принимать соответствующие решения.

Актуальность исследования определяется необходимостью совершенствования механизмов работы с обращениями граждан в условиях растущих ожиданий общества к качеству государственных услуг. В последние годы наблюдается увеличение количества обращений, что требует разработки новых подходов и методов их обработки.

Цель выпускной работы состоит в разработке мер по повышению качества работы с обращениями граждан в администрации Невского района Санкт-Петербурга.

Задачи работы:

- рассмотреть теоретические основы работы с обращениями граждан;
- провести анализ работы с обращениями граждан в общем отделе администрации Невского района Санкт-Петербурга;
- предложить меры, способствующие повышению эффективности работы с обращениями граждан в администрации Невского района.

Объект исследования является общий отдел администрации Невского района Санкт-Петербурга.

Предмет исследования – особенности работы с обращениями граждан в администрации Невского района Санкт-Петербурга

# 1 Теоретические основы организации работы с обращениями граждан в органах государственной власти Российской Федерации

## 1.1 Сущность и правовое регулирование обращений граждан

В Конституции Российской Федерации заложены основы государственного устройства и базовые ценности. Среди них - фундаментальные права и свободы человека и гражданина.

Права и свободы человека в России закреплены во второй главе Конституции РФ, которая носит название «Права и свободы человека и гражданина».

Под правом человека понимается возможность, гарантированная государством, свободно реализовывать свои потребности в пределах, установленных законом, и в соответствии с определёнными процедурами.

В России Конституция гарантирует следующие права и свободы человека;

- Личные;
- Социальные;
- Экономические;
- Политические;
- Культурные;
- Экологические.

Одним из ключевых прав и свобод человека и гражданина, предусмотренных гл. 2 Конституции РФ, закреплено право на обращение в органы публичной власти. 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].

Данное право относится к группе политических прав граждан, необходимых для участия в управлении делами государства.

В таблице 1 рассмотрим нормативно-правовую базу, которая регулирует обращения граждан и порядок их рассмотрения органами публичной власти.

Таблица 1 - Нормативно правовая база, регулирующая обращения граждан

Нормативно-правовой акт	Роль в обращении граждан
Конституция РФ	Устанавливает право обращаться лично, направлять индивидуальные и коллективные обращения [1]
Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»	Является основным документом, регулирующим правоотношения, связанные с правом граждан на обращения в органы власти.
Федеральный закон от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»	Предусматривает право граждан на направление в орган власти запроса о предоставлении информации о деятельности этого органа [17].
Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»	Обеспечивает защиту прав и свобод человека и гражданина при обработке его персональных данных, в том числе защиту прав на неприкосновенность частной жизни, личную и семейную тайну [5].
Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»	Устанавливает права заявителя при получении государственных и муниципальных услуг, обязанности и ответственность органов и организаций.
Федеральный закон от 19.06.2004 г. №54-ФЗ «О собраниях, митингах демонстрациях, шествиях и пикетированиях»	Регулирует порядок подачи уведомления о проведении мероприятия, а также обязанности организаторов и участников.
Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в РФ»	Статья 32 закрепляет право граждан на обращения в органы местного самоуправления и устанавливает порядок их рассмотрения [2].
Федеральный закон от 07.02.2011 г. № 3-ФЗ «О полиции»	Сотрудник полиции в случае обращения гражданина должен представиться и принять меры либо разъяснить, в чью компетенцию входит решение поставленного вопроса.
Указ Президента РФ от 17.04.2017 № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций»	Обязывает органы публичной власти предоставлять аналитические сведения об обращении граждан в Администрацию президента РФ [9].

Из таблицы 1 видно, что нормативно-правовая база представляет собой комплекс законов и подзаконных актов, которые регулируют широкий спектр вопросов в области обращений граждан.

В последние годы существенной частью нормативной базы стали административные регламенты исполнения государственных функций и административные регламенты предоставления государственных услуг. Они содержат не только описание управленческих процедур и действий, но и требования к оформлению и обработке документов, срокам их подготовки и выдачи, схемы прохождения потоков документации, формы документов, регистрационных журналов и т. д. [16].

Для того, чтобы дать определение понятию «обращения граждан» обратимся к ст. 4 закона № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ», который регулирует правоотношения, связанные с реализацией гражданином РФ закрепленного за ним Конституцией РФ права на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления, а также устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан государственными органами, органами местного самоуправления и должностными лицами [4].

В соответствии с вышеуказанным законом, обращение гражданина – это направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления [4].

Понятие, данное в законе, является обобщающим, так как представляет собой перечисление видов и форм обращения граждан в органы государственной власти и местного самоуправления. Тем самым, закон не дает полного представления о сути и значимости обращений граждан, а также не раскрывает свойства и принципы, которые определяют обращение граждан как самостоятельно образованное явление.

Исходя из вышесказанного, возникает необходимость рассмотреть понятие «обращение граждан» с научной стороны. Для этого обратимся к

современной научной литературе, в которой отмечается многогранность правовой природы обращений граждан.

По мнению профессора Савоськина А.В.: «обращение гражданина» – это подлежащее обязательному рассмотрению волеизъявление индивида (группы индивидов или их объединения), соответствующее по форме нормативно установленным правилам, выражающееся в виде письменного, устного или конклюдентного требования о реализации своих прав, свобод и законных интересов, обращенное к органу государственной власти, органу местного самоуправления или организации, реализующей публично значимую функцию, а также к их должностным лицам [31].

Румянцева В.Г. предоставляет следующее толкование. Обращение граждан – это самостоятельный комплексный правовой институт, регламентированный национальным и международным правозащитным законодательством, на основе которого закрепляется право гражданина обращаться в устной или письменной форме индивидуально или коллективно в государственные органы и органы местного самоуправления в целях обеспечения защиты и реализации своих прав, свобод, законных интересов [27].

Наиболее всеобъемлющее определение сформулировал Борщевский Г.А. в учебнике «Связи с общественностью в органах власти». Обращения граждан – способ инициирования гражданами в устной, письменной или электронной форме их общения в органы государственной власти или местного самоуправления, к должностным лицам этих органов, для удовлетворения интересов граждан путем властного решения определенных вопросов общественной, государственной, коллективной или личной жизни, что предполагает соответствующее реагирования этих органов и должностных лиц на обращение и ответ на него [21].

Можно сделать вывод, что теоретическое определение раскрывает в большей степени внутреннее содержание обращения, тогда как для законодателя важнее закрепление внешних форм обращения [24].

Для более глубокого изучения права граждан на обращение рассмотрим их разновидности. На рисунке 1 представлена классификация обращений в соответствии с действующим законодательством.

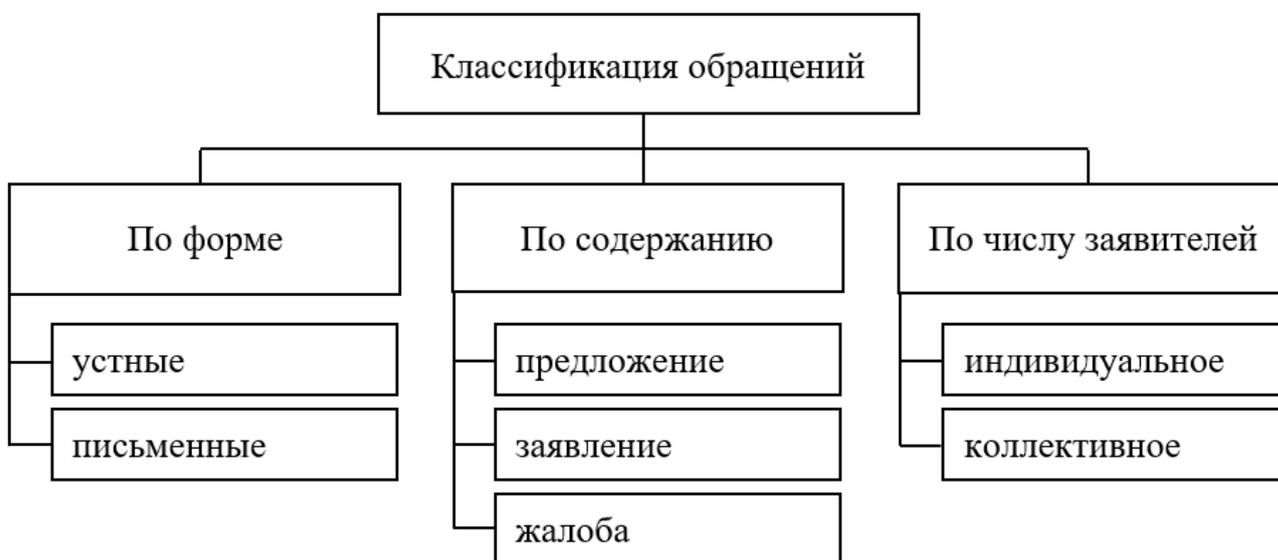


Рисунок 1 – Классификация обращений граждан

Рассмотрим представленную систему обращений подробнее. Как мы видим из рисунка 1, обращения различают по форме, по содержанию и по числу заявителей.

По форме различают устные, письменные и электронные обращения.

Устное обращение гражданин может выразить на личном приеме руководителю организации, его заместителю или уполномоченному на то лицу. При личном приеме гражданин предьявляет документ, удостоверяющий его личность, то есть паспорт.

Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. В случае если изложенные в обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов [4].

Письменные обращения в свою очередь могут быть написаны от руки или печатным текстом. В первом случае текст должен быть разборчивым, логично выстроенным и лаконичным по сути.

Законодательство устанавливает определенные требования к письменным обращениям. Письменное обращение должно содержать:

- наименование органа, в который направляется обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо его должность;
- фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина, направившего обращение;
- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресовании обращения;
- изложение существа вопроса;
- личную подпись указанного гражданина;
- дату [4, ст.7].

Письменные обращения могут подаваться на личном приёме граждан.

Обращение в электронном виде может быть направлено на адрес электронной почты органа государственной власти, через официальные сайты органов и организаций в сети Интернет, заполнив форму электронного обращения в специальном разделе, а также с помощью единого портала «Госуслуги» (только для обращений в органы прокуратуры).

В электронном обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество, а также указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения [4, ст.7].

Следующим основанием классификации обращений является их содержание. В ст. 4 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» закреплены такие виды обращения как

предложение, заявление и жалоба. В той же статье даётся расшифровка этих терминов, раскроем их ниже.

Предложение – это рекомендация гражданина, которая может помочь улучшить законы, работу государственных и местных органов власти, а также различные сферы жизни общества и государства [4, ст. 4];

Заявление – это обращение гражданина с просьбой помочь в реализации его или чьих-либо ещё конституционных прав и свобод, а также сообщение о нарушениях законов, о недостатках в работе государственных и муниципальных органов и их представителей или критика их деятельности [4];

Жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц [4, ст. 4].

В практической деятельности можно столкнуться с ситуацией, когда в одном обращении содержатся и предложение, и заявление, и жалоба в различном сочетании [23].

Некоторые ученые наряду с указанными в законе выделяют дополнительные виды обращений, такие как ходатайство, петиция, запрос и др..

Ходатайство – обращение гражданина с просьбой о признании определенного статуса, прав и свобод, изложенное в письменной форме, которые прямо установлены законодательством РФ.

Петицией в Российской Федерации называется общественная инициатива, которая подана гражданами через интернет-ресурс «Российская общественная инициатива» с целью обращения к властям, которая содержит какие-либо предложения или требования по вопросам социально-экономического развития страны, совершенствования государственного и муниципального управления.

Под запросом понимается обращение пользователя информацией в устной или письменной форме, в том числе в виде электронного документа, в государственный орган или орган местного самоуправления либо к его должностному лицу о предоставлении информации о деятельности этого органа [8].

Однако, все вышеперечисленные виды обращений не закреплены в федеральном законодательстве и имеют ряд особенностей.

По числу заявителей различают индивидуальные и коллективные обращения.

Коллективное обращение – обращение двух или более граждан по общему для них вопросу, а также обращение, принятое на митинге или собрании путем голосования или путем сбора подписей.

Одной из особенностей института обращений в Российской Федерации является то, что правом на обращение обладают не только граждане РФ, но и иностранные граждане, лица без гражданства, объединения граждан, а также юридические лица [9].

Необходимо отметить, что обращения граждан не подлежат рассмотрению в случаях если:

- в обращении содержится вопрос, на который заявитель в прошлом неоднократно получал письменный ответ;
- в обращении не указаны паспортные данные заявителя, а также адрес для отправки ответа на обращение (в т.ч. электронный);
- в обращении содержится ненормативная лексика, оскорбительные заявления и пр.;
- ответ заявителю предполагает разглашение данных, составляющих государственную тайну либо иную охраняемую законом тайну;
- текст обращения является нечитаемым;
- текст обращения содержит просьбу прекратить рассмотрение предшествующего обращения [20].

Резюмируя всё вышеперечисленное, сформулируем функции, которые выполняет институт обращения граждан [21]:

1) Правозащитная. Обращения как одно из средств защиты прав граждан, что позволяет предотвращать нарушения, восстанавливать нарушенные права;

2) Информационная. Обращения являются для органов власти ценным источником сведений о проблемах граждан и их отношении к происходящим в обществе процессам;

3) Коммуникативная. Обращения граждан выступают средством прямой коммуникации между государством и гражданами.

Подводя итог, можно сделать следующее заключение. Обращение гражданина – важный элемент прямого взаимодействия населения и государственных структур, обеспечивающий реализацию и защиту конституционных прав и свобод граждан.

Обращение гражданина – это комплексное понятие, имеющее различные формы (заявление, предложение, жалоба и др.), адресованное государственным органам или органам местного самоуправления, а также их должностным лицам и оформляемые в письменном или электронном виде. Они позволяют выявлять проблемы и нарушения, а также принимать меры по их устранению.

## 1.2 Особенности работы с обращениями граждан в органах государственной власти

В соответствии с поручительством Президента Российской Федерации ежегодно в День Конституции, начиная с 12 декабря 2013 года, проводится общероссийский день приема граждан. Все граждане могут обратиться в приёмные Президента РФ, государственные органы или органы местного самоуправления с 12:00 до 20:00 по местному времени.

На личном приёме уполномоченные лица данных органов обеспечивают с согласия заявителей личное обращение в режиме видео-конференц-связи, видеосвязи, аудиосвязи или иных видов связи к уполномоченным лицам иных органов, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов в устных обращениях [36].

Личный приём проводится в порядке живой очереди при предоставлении документа, удостоверяющего личность. По решению соответствующих органов заявитель может предварительно записаться на личный приём.

Организовать такое масштабное мероприятие достаточно сложно, так как могут возникнуть непредвиденные трудности. Проблемами могут стать недостаточная подготовка сотрудников, плохое техническое оснащение, ограниченное время приёма, эмоциональное напряжение, неадекватное поведение заявителя, угроза безопасности, взаимодействие с другими органами власти.

Рассмотрим установленные порядок и сроки работы с обращениями граждан. Работа с обращением предполагает ряд стандартных этапов [21]:

- 1) прием и первичная обработка;
- 2) регистрация и занесение в базу;
- 3) рассмотрение руководством организации и составление резолюции;
- 4) переадресация обращения в другие органы с уведомлением заявителя;
- 5) подготовка проекта ответа о вынесенных решениях;
- 7) контроль за соблюдением сроков исполнения работы;
- 8) предоставление ответа гражданину;
- 9) аналитическая работа по обращениям;
- 10) группировка обращений в дела и их архивация.

Каждый из этих этапов требует внимательного подхода и тщательной проработки. Рассмотрим их подробнее.

Первый этап приёма обращений подразумевает поступление обращения в уполномоченный на то отдел государственного органа или органа местного самоуправления. Работающий в данном отделе специалист проверяет входящую корреспонденцию на правильность адресации и целостность упаковки.

В случае если письменное обращение, поступившее по почте, имеет подозрительный вес, размер, форму или запах, об этом сообщается главе

организации. Затем об этом необходимо сообщить правоохрнительным органам и изолировать письмо в отдельном помещении.

После того, как обращение поступило, его необходимо зарегистрировать в течении трёх дней. Регистрация обращения происходит путем присвоения уникального порядкового номера и внесение этого номера в журнал учета входящей корреспонденции. Также составляется регистрационно-контрольная карточка (далее – РКК), в которую заносят перечень необходимых данных, определенных в инструкциях и регламентах органов, работающих с обращениями. Все дальнейшие «перемещения» обращения и информация о его рассмотрении фиксируются в учетной форме, что позволяет отслеживать его движение и в любой момент дать гражданину справку о ходе рассмотрения его обращения.

На этапе регистрации, поступившие обращения проверяются на повторность. Если обращение поступило повторно, ему присваивается регистрационный индекс первого обращения с добавлением порядкового номера. Не считаются повторными обращения одного и того же заявителя по разным вопросам.

Именно с момента регистрации начинается срок рассмотрения обращения.

После регистрации руководитель организации или его заместители в течении 7 дней рассматривают поступившее обращение.

Рассмотрение обращения подразумевает анализ на соответствие обращения компетенции данной организации. В случае, если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию данных государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, оно в течении семи дней со дня регистрации направляется в соответствующий орган или организацию в компетенцию которых входит подготовка разъяснений по поставленным в обращении вопросам, с уведомлением заявителя о переадресации обращения [4].

На этом же этапе может быть принято решение об оставлении обращения без рассмотрения, в случае если оно не соответствует требованиям.

Результаты рассмотрения обращений отражаются в резолюции, которая может содержать: фамилии и инициалы исполнителя (лицо, которому дается поручение), порядок и срок исполнения, подпись руководителя с расшифровкой и датой, а также ссылку на регистрационный номер прилагаемого обращения.

Ответственный исполнитель обеспечивает объективное и всестороннее рассмотрение обращения. Исполнитель может направлять запросы в другие подразделения и организации с целью получения дополнительных сведений, согласований и заключений по вопросам, изложенным в обращении [21].

При необходимости, исполнитель может выехать на место, которое указано в обращении, делать осмотры, привлекать автора обращения, составлять акты проверок и предписания об устранении нарушений [21].

После того, как исполнитель сформулировал ответ на поставленный в обращении вопрос, обращение направляется в обратном порядке к должностному лицу, которое назначило его исполнителем. Такой процесс позволяет контролировать содержание ответа на обращение. Если руководитель считает, что ответ дан не в полной мере или не отвечает на поставленный вопрос, проект ответа возвращается на доработку исполнителю. Важной проблемой является то, что законодательство не устанавливает требования к ответу на обращения. В связи с этим люди зачастую жалуются на «отписки».

Обращение считается исполненным, если все поставленные в нем вопросы рассмотрены, приняты необходимые меры и автору даны исчерпывающие ответы [4].

Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан, требующие рассмотрения. Контроль за рассмотрением поступившего обращения гражданина осуществляет структурное подразделение или должностное лицо, и заканчивается при регистрации и отправлении готового ответа его автору.

Обращение снимается с контроля:

- если вопрос решен положительно;
- если дан обоснованный отказ по существу обращения;
- если заявителю даны разъяснения по существу вопросов обращения.

Готовый ответ необходимо подготовить в двух экземплярах. Первый экземпляр оформляется на специальном бланке организации, руководитель или иное уполномоченное на то лицо ставит свою подпись. Затем данный ответ регистрируют, то есть в журнал учёта исходящей корреспонденции заносится присвоенный индекс и дата. После этого ответ направляется заявителю.

Второй экземпляр ответа оформляется не на бланке и подписывается исполнителем. Данный ответ вместе с оригиналом обращения заявителя и всеми материалами, собранными в ходе подготовки ответа, формируются документ, на котором делается ставится метка «в дело». Затем дело отправляется на архивное хранение на срок, указанный в инструкции [18].

В организациях ведётся аналитический учет обращений граждан, который включает в себя информацию о количестве поступивших обращений, каналах их подачи, а также об их тематике и результатах рассмотрения. Это позволяет своевременно выявлять и устранять причины, которые приводят к нарушению прав и интересов граждан, а также совершенствовать работу публичных органов, принимать меры по сокращению повторных обращений.

Результаты рассмотрения обращений контролируются таким нормативно-правовым актом, как Указ Президента РФ №171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций». В соответствии с данным указом органы публичной власти ежемесячно обязаны представлять отчеты о результатах рассмотрения обращений граждан, а также о мерах, принятых по этим обращениям в Администрацию Президента РФ [30].

Особое место в работе с обращениями граждан занимает контроль за соблюдением установленных сроков рассмотрения обращений. Законодательством установлен общий срок рассмотрения обращения, которое входит в компетенцию организации, с момента регистрации не более 30

календарных дней. В этот срок входит рассмотрение обращения руководителем, назначение исполнителя, поиск и сбор необходимой информации, подготовка проекта ответа, его согласование, подписание руководителем и регистрация ответа. Если исполнитель не укладывается в установленный срок, он несёт дисциплинарную ответственность.

В некоторых случаях срок рассмотрения обращения может быть сокращён или увеличен. Законом № 59-ФЗ установлено, что:

- обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства РФ в сфере миграции, направляется в течение 5 дней со дня регистрации в орган, отвечающий за внутренние дела;

- обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения [4];

- обращение содержащее вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте государственного органа в сети «Интернет», гражданину в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении [4].

В особых случаях период рассмотрения обращения может быть увеличен, но не более чем на 30 дней с уведомлением заявителя [4].

За нарушение законодательства «Об обращениях граждан» может наступать дисциплинарная, административная и уголовная ответственность.

В случае уголовной ответственности за нарушение порядка рассмотрения обращений граждан применяется статья 140 УК РФ «Отказ в предоставлении гражданину информации». Она предусматривает наказание в виде штрафа до 200 тыс. руб. или в размере заработной платы за неправомерный отказ в предоставлении собранных в установленном порядке документов и материалов, непосредственно затрагивающих права и свободы гражданина, либо за предоставление гражданину неполной или заведомо ложной информации [29].

Административная ответственность, установлена ст. 5.59 КоАП РФ «Нарушение порядка рассмотрения обращений граждан», которая

предусматривает наложение административного штрафа в размере от 5 до 10 тысяч рублей.

Наиболее распространенной формой ответственности в институте обращения граждан является дисциплинарная ответственность.

Дисциплинарная ответственность наступает для государственных и муниципальных служащих за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих должностных обязанностей при работе с обращениями граждан. К таким нарушениям относятся: нарушение сроков рассмотрения обращений, отказ в принятии обращения, предоставление недостоверной информации и т. д. В зависимости от тяжести проступка, к служащему применяются меры дисциплинарного взыскания.

Ст. 57 закона № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе РФ» за совершение гражданским служащим дисциплинарного проступка предусматривает замечание, выговор, предупреждение или увольнение [3].

Дисциплинарную ответственность муниципального служащего предусматривает ст. 27 закона № 25-ФЗ «О муниципальной службе в РФ». Закон устанавливает такие виды ответственности, как замечание, выговор, увольнение со службы или временное отстранение от исполнения должностных обязанностей [6].

В случае, если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения государственным органом, органом местного самоуправления или должностным лицом, могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда. Под указанием гражданином ложных сведений следует понимать только умышленное приведение информации, не соответствующей действительности. Не может возникать ответственность за добросовестную ошибку гражданина. Подобная мера ответственности призвана дисциплинировать граждан и служить препятствием для безосновательного обращения в компетентные органы [28].

Подробно рассмотрев все этапы, представим процесс работы с обращениями граждан в виде блок-схемы на рисунке 2.

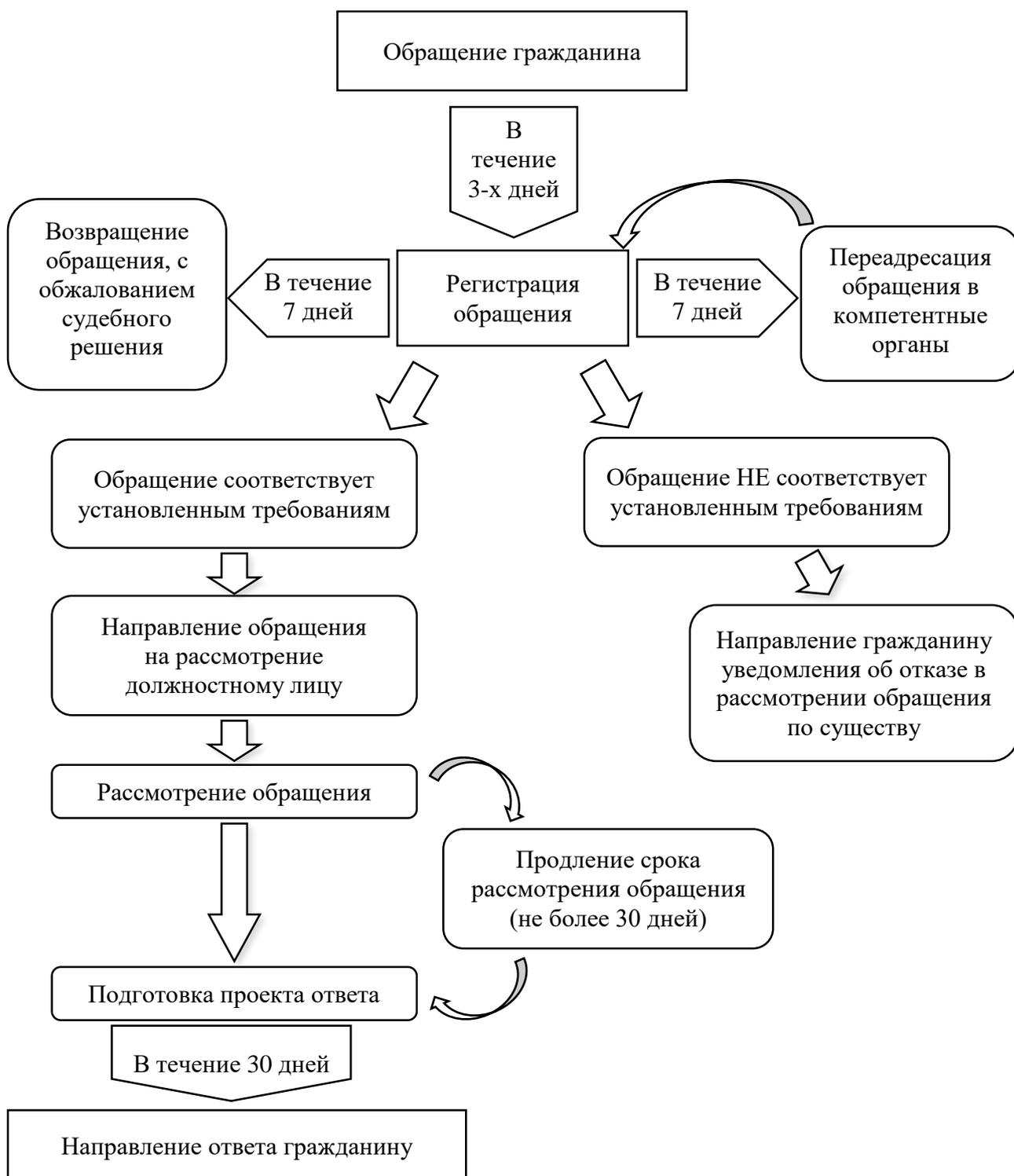


Рисунок 2 – Порядок рассмотрения обращений граждан

Рассмотрев рисунок 2, можно сказать, что организация работы с обращениями граждан – это сложный и многоэтапный процесс, требующий организованности, оперативности и прозрачности в работе органов публичной

власти, что позволяет обеспечивать своевременное и качественное решение возникающих у граждан вопросов и укреплять доверие к государственным органам.

Подводя итог, можно выделить следующие особенности работы с обращениями граждан.

Во-первых, данный процесс представляет собой сложную упорядоченную систему, которая затрагивает все уровни взаимодействия как в самих органах власти, так и между ними.

Во-вторых, ответ на обращение должен быть четким, последовательным и исчерпывающим, содержать ответы по существу поставленных в обращении вопросов. В связи с этим, возникает необходимость специальной подготовки специалистов для выполнения качественной работы с обращениями граждан.

В-третьих, законодательство Российской Федерации устанавливает четкий срок 30 дней, в течении которого гражданин обязан получить ответ на поставленный в обращении вопрос, а также запрещает разглашение сведений, содержащихся в обращении. За нарушение законодательства предусмотрены такие виды ответственности, как дисциплинарная, административная и уголовная.

В-четвёртых, обращения граждан представляет собой делопроизводство в организации, которое предназначено для систематизации, обработки, анализа и хранения поступающих обращений. В организациях предусмотрены специальные инструкции по делопроизводству, которые устанавливает требования к созданию и оформлению документов, организации работы с документами и письмами граждан, подготовке документов и писем граждан к дальнейшему хранению и использованию.

## 2 Анализ деятельности Администрации Невского района Санкт-Петербурга по работе с обращениями граждан

### 2.1 Характеристика общего отдела Администрации Невского района Санкт-Петербурга

Администрация Невского района г. Санкт-Петербурга в соответствии со ст. 1 Постановления Правительства Санкт-Петербурга от 19 декабря 2017 года № 1098 «Об администрациях районов Санкт-Петербурга» является исполнительным органом государственной власти, проводящим государственную политику в Санкт-Петербурге и осуществляющим государственное управление на территории Невского района Санкт-Петербурга [13].

Администрация Невского района в своей деятельности руководствуется Конституцией РФ, федеральными конституционными законами, федеральными законами, Уставом Санкт-Петербурга, законами Санкт-Петербурга, постановлениями и распоряжениями Губернатора Санкт-Петербурга, постановлениями и распоряжениями Правительства Санкт-Петербурга [13].

Администрация расположена на территории Невского района в Ивановском муниципальном округе. Невский район занимает уникальное местоположение – это единственный район, который расположен на обоих берегах Невы. Его история началась в марте 1917 года, когда Шлиссельбургский участок, бывший до революции пригородом, был преобразован в полноценный городской район. Это решение было важным шагом в развитии города и формировании его современной структуры [32].

В состав района входят исторические местности, расположившиеся на двух берегах. На одной стороне реки находятся Щемиловка, Смоленское, Белевское поле, Александровка, Мурзинка, Усть-Славянка и Рыбацкое. А на противоположном берегу Невы разместились такие районы, как Весёлый Поселок, Сосновки, Станция Нева и Уткина заводь [32].

Район граничит с пятью другими административными единицами: Красногвардейским, Фрунзенским, Центральным и Колпинским районами Санкт-Петербурга, а также Всеволожским районом Ленинградской области. Такое географическое положение делает его связующим звеном между городом и областью.

В состав района входят 9 внутригородских муниципальных образований со статусом муниципальных округов [11]:

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

Площадь района – 61,79 км<sup>2</sup> (4,3% от общей площади Санкт-Петербурга). Протяженность с севера на юг – около 20 км, с запада на восток – 8 км. Площадь жилой застройки более 100 га.

Невский район является самой крупной промышленной территорией Санкт-Петербурга. Здесь расположено около 12 000 крупных и мелких предприятий. Среди них такие крупные заводы, как Обуховский завод, конструкторское бюро специального машиностроения, Невская косметика, комбинат хлебопродуктов им. Кирова, Императорский фарфоровый завод, Невский завод, ОАО «Звезда», Пролетарский завод, пивоварня Heineken и другие [32].

В Невском районе по состоянию на 01.01.2024 года зарегистрировано 15812 юридических лиц, в том числе 13385 малых и средних предприятий, а также 19778 индивидуальных предпринимателей.

По численности населения Невский район занимает 2-е место среди районов города. по данным Петростата на 01.01.2024 г. его численность составляет 548830 человек. Трудоспособное население составляет 59,4 % (325327 чел.), пенсионеры – 25% (135276 чел.), дети и молодежь – 16 % (87 293 чел.) [38].

Для жителей района важным аспектом является его социальная инфраструктура, поскольку она напрямую влияет на качество их повседневной жизни. Хорошо развитая инфраструктура предоставляет доступ к необходимым услугам и возможностям, создавая комфортные условия для проживания и способствуя социальному и экономическому развитию района.

В Невском районе осуществляют деятельность большое количество образовательных учреждений, которые включают в себя детский сады, школы, лицеи и гимназии, колледжи, а также высшие учебные заведения.

Сфера здравоохранения включает в себя 8 взрослых и 7 детских поликлиник, 7 поликлинических отделений, 5 больниц, 5 диспансеров, 2 родительных дома, 2 стоматологические клиники и женская консультация.

Для культурного досуга в районе действуют театр «Мастерская», музей «Невская застава», Дом культуры «Рыбацкий» и Невская централизованная библиотечная система (ЦБС), которая объединяет 15 публичных библиотек, находящихся на правом и левом берегу Невы.

Район обладает развитой транспортной инфраструктурой. Действуют все виды наземного транспорта, т.е. трамваи, автобусы, троллейбусы. Транспортная сеть связывает Невский район с Колпинским, Фрунзенским, Московским, Кировским, Центральным, Калининским, Красногвардейским районами, а также с Всеволожским и Кировским районами Ленинградской области [32].

На территории района работают 7 станций метрополитена, из них 5 станций расположены на левом берегу на зелёной ветке №2 («Рыбацкое», «Обухово», «Пролетарская», «Ломоносовская», «Елизаровская») и 2 станции на правом берегу оранжевой ветке №4 («Улица Дыбенко», «Проспект Большеви́ков»).

До центра города можно добраться за 15 минут, при отсутствии пробок.

В Невском районе существует развитая железнодорожная сеть, которая обеспечивает доступ к различным частям города и пригородам. Основные железнодорожные станции в районе включают: станция «Рыбацкое», «Обухово», «Сортировочная», платформа «Пост 5 км».

Кроме того, в районе есть несколько железнодорожных веток, которые используются для грузовых перевозок. Они обеспечивают связь с промышленными предприятиями и другими объектами инфраструктуры.

Следовательно, Невский район можно назвать развитым. Здесь есть учреждения культуры и искусства, он снабжён большим количеством образовательных, медицинских учреждений, а также удобная транспортная сеть. Всё это делает район привлекательным местом для жизни.

Администрация Невского района зарегистрирована по адресу 192131, г. Санкт-Петербург, пр-кт. Обуховской обороны, д. 163, литера А.

На официальном сайте указано время работы. Администрация работает по следующему расписанию:

Понедельник – четверг с 09:00 до 18:00,

Пятница до 17:00 часов,

Суббота и воскресенье – входные дни.

Время с 13:00 до 14:00 является обеденным перерывом.

Основной вид деятельности Администрации Невского района – деятельность органов государственной власти субъектов Российской Федерации по осуществлению своих полномочий в городах и районах.  
Код: 84.11.22.

Организационно-правовая форма организации – Государственное казенное учреждение субъекта Российской Федерации.

Администрация Невского района является территориальным органом Администрации Санкт-Петербурга, созданным для проведения государственной политики и осуществления государственного управления на территории Невского района.

Место администрации в системе органов государственной власти Санкт-Петербурга можно увидеть на рисунке 3.



Рисунок 3 – Система органов государственной власти Санкт-Петербурга

Рассмотрев данный рисунок можно увидеть, что администрация района подчинена Правительству и Губернатору Санкт-Петербурга.

Руководство Администрацией района осуществляет глава Администрации, назначаемый на должность и освобождаемый от должности Губернатором Санкт-Петербурга в установленном порядке. Глава Администрации руководит Администрацией на основе принципа единоначалия и несет персональную ответственность за выполнение возложенных на Администрацию задач и осуществление полномочий и функций Администрации [13].

С 9 июня 2017 г. в соответствии с распоряжением на должность государственной гражданской службы Санкт-Петербурга главы администрации Невского района Санкт-Петербурга на условиях срочного служебного контракта назначен Гульчук Алексей Владимирович.

Основным источником информации о деятельности администрации являются материалы, размещаемые на странице Невского района на официальном сайте Администрации Санкт-Петербурга и в официальной группе администрации района в социальной сети «ВКонтакте» (21 067 подписчиков). До ноября 2023 года информация также размещалась на официальном медиаресурсе администрации «Новости Невского района». Поскольку доступ к администрированию сайта утрачен, информация направляется выпускающему редактору сайта, и материал публикуется на усмотрение редакции.

Основными задачами администрации является проведение государственной политики Санкт-Петербурга и осуществление государственного управления на территории района.

Для осуществления своих полномочий в различных сферах созданы специальные отделы. Все отделы распределены между главой администрации и его заместителями. Организационная структура администрации Невского района представлена на рисунке 4.

Изучив данный рисунок, можно сделать вывод, что в администрации используется линейно-функциональная организационная структура. Такая организационная структура включает в себя явно выраженную линейную иерархию с вертикальным распределением власти и ответственности от высшего руководства к низшему уровню. Организация делится на функциональные подразделения в зависимости от основных функций или областей деятельности. Решения принимаются централизованно на высших уровнях иерархии и затем передаются на исполнение на нижние уровни, что обеспечивает единое направление и стратегическое управление организацией.

Всего в администрации действует 21 отдел и 3 сектора. Все структурные подразделения распределены между главой администрации и его заместителями. На сегодняшний день в администрации района на должности государственного служащего осуществляют свою деятельность 5 заместителей главы, которые контролируют и координируют деятельность сразу нескольких подведомственных отделов.

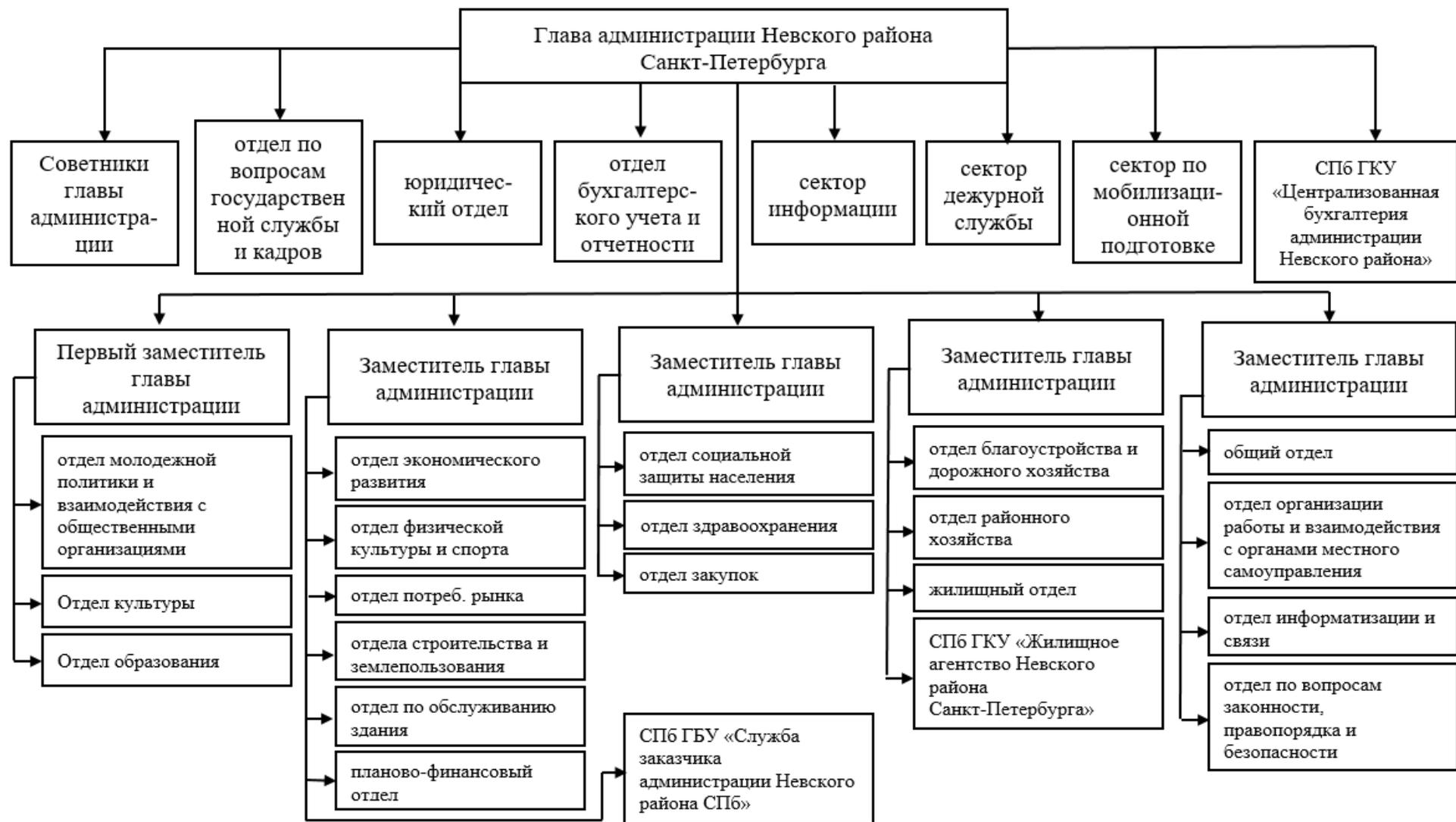


Рисунок 4 - Организационная структура администрации Невского района Санкт-Петербурга

Единую работу с обращениями граждан, поступающими в Администрацию в письменной форме или в электронном виде, организует общий отдел Администрации [14].

Общий отдел располагается по адресу Санкт-Петербург, пр. Обуховской Обороны, д. 163, каб. 118.

Координирует и контролирует деятельность общего отдела заместитель главы администрации – Дрозд Анна Геннадьевна. Начальником отдела является Сергеева Екатерина Михайловна. Структура отдела представлена на рисунке 5.

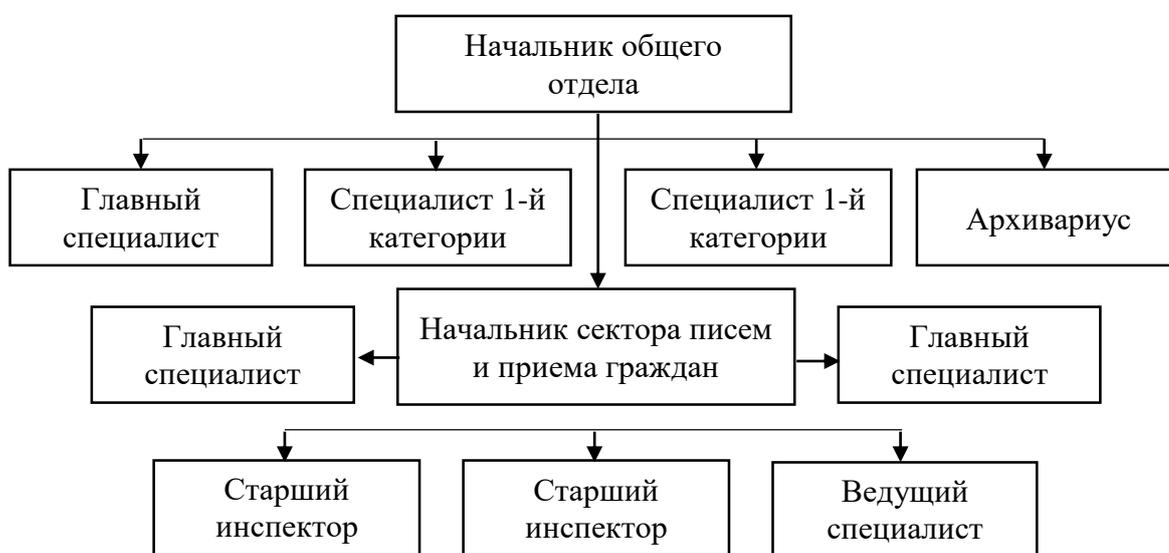


Рисунок 5 – Структура общего отдела администрации Невского района

Как видно из рисунка 5 штатная численность отдела 11 человек, 8 из них государственные служащие, 3 технический персонал. В отделе действует структурное подразделение - сектор писем и приема граждан. Данный сектор организует работу по приёму и регистрации обращений граждан.

Общий отдел представляет собой структурное подразделение администрации Невского района, созданное для обеспечения эффективной работы администрации, организации документооборота, ведение архива, контроля исполнения поручений и координации деятельности других структурных подразделений, основными задачами которого являются следующие:

- регистрация, учёт и рассмотрение обращений граждан и юридических лиц;
- организация работы с документами, контроль исполнения поручений и сроков рассмотрения документов;
- обеспечение отбора, упорядочения, комплектования, использования, сохранности принимаемых в архив документов в электронной базе и на бумажном носителе;
- подготовка проектов ответов на обращения граждан и организаций;
- обеспечение доступа граждан к информации о деятельности администрации;
- закупка товаров с целью оснащения всех отделов и их сотрудников канцелярией, картриджами, бумагой, сувенирами и т.д.;
- координация деятельности других структурных подразделений администрации.

Таким образом, Невский район занимает второе место по численности населения в Санкт-Петербурге. Это означает, что район привлекает граждан своими возможностями и перспективами для жизни, работы и отдыха.

Администрация Невского района является главным органом исполнительной власти в Невском районе. Она играет важную роль в развитии района, предоставляя гражданам широкий спектр услуг и возможностей для улучшения качества жизни.

Для реализации своих полномочий в различных сферах, в администрации функционируют множество отделов и секторов, каждый из которых координирует глава администрации, первый заместитель и заместители главы администрации.

Одной из важных задач администрации является работа с обращениями граждан. В администрации данную работу осуществляет общий отдел, который является структурным подразделением администрации и включает в себя сектор писем и приёма граждан.

## 2.2 Анализ деятельности общего отдела администрации Невского района по работе с обращениями граждан

Работа с обращениями граждан в администрации Невского района осуществляется в соответствии с Конституцией РФ, законодательством Российской Федерации, а также Законом Санкт-Петербурга от 28.03.2018 № 177-38 «О дополнительных гарантиях права граждан Российской Федерации на обращение в органы государственной власти Санкт-Петербурга и органы местного самоуправления внутригородских муниципальных образований Санкт-Петербурга», распоряжением Правительства Санкт-Петербурга от 30.07.2004 № 76-рп «Об организации делопроизводства в исполнительных органах государственной власти Санкт-Петербурга» и распоряжением администрации Невского района Санкт-Петербурга от 4 июля 2014 года № 1459-р «Об утверждении регламента администрации Невского района».

Способы подачи обращений в администрацию ограничены тремя видами, перечислим их ниже:

- письменно;
- в электронной форме;
- устно.

Письменное обращение может быть написано от руки или напечатано в произвольной форме. Однако, такое обращение должно соответствовать определённым требованиям, которые перечислены в ст. 7 закона № 59-ФЗ.

Направить письменное обращение в администрацию можно двумя способами.

Первый – это отправить письмо указав получателя по принадлежности вопроса по адресу: 192131, Санкт-Петербург, пр. Обуховской Обороны, д. 163.

Второй – доставить письмо самостоятельно. Приём письменных обращений от граждан осуществляется в секторе писем и приема граждан общего отдела на 1 этаже в 113 и 114 кабинетах в указанное рабочее время [35].

Электронные обращения подаются с помощью интернет-сервиса «Электронная приемная». Ссылку на указанный сервис можно найти с помощью поисковых сервисов сети интернет или на официальном сайте администрации в разделе «обращения граждан».

«Электронная приёмная» – единый портал обращений граждан, распространяющий своё действие в городе Санкт-Петербург. С помощью него жители города могут реализовать своё право на обращение в любой действующий орган исполнительной власти Санкт-Петербурга и к их должностным лицам, без ограничений в выборе вопроса, по любой тематике и получить информацию о ходе рассмотрения обращений [34].

Данный портал обладает рядом преимуществ в сравнении с традиционными формами обращений. Например, при входе в личный кабинет предоставляется возможность отслеживать статус и историю своих обращений, что делает процесс взаимодействия с органами власти более прозрачным и контролируемым.

Отмечу, что администрация не предусматривает способ подачи обращения на электронную почту в связи с необходимостью обеспечения безопасности данных и предотвращения возможных киберугроз.

Когда речь идёт об устной форме обращений, то подразумевается личный приём граждан.

Личный прием граждан проводится:

- сотрудниками сектора писем и приема граждан общего отдела администрации, согласно их должностным обязанностям;
- заместителями главы администрации;
- первым заместителем главы администрации;
- главой администрации.

Глава администрации района и его заместители организуют личный приём граждан в определённые дни, которые указаны на официальном сайте администрации под названием «график личного приема граждан руководством администрации Невского района Санкт-Петербурга» [35].

Для того чтобы попасть на личный приём к главе администрации и его заместителям, необходимо предварительно записаться. Это можно сделать несколькими способами:

- 1) Отправить письменное или электронное обращение, в котором аргументированно изложена суть вопроса и подробно описано, куда гражданин уже обращался для решения проблемы;
- 2) Обратиться лично в сектор писем и приёма граждан;
- 3) Записаться по телефону 417-39-30 или 417-39-27.

В Санкт-Петербурге ежегодно в третий понедельник мая проводится региональный день приема граждан, приуроченный к Дню города – Дню основания Санкт-Петербурга. Данное мероприятие регламентируется Законом Санкт-Петербурга от 28.03.2018 № 177-38 «О дополнительных гарантиях права граждан РФ на обращение в органы государственной власти Санкт-Петербурга и органы местного самоуправления внутригородских муниципальных образований Санкт-Петербурга» [12].

Законом предусмотрено, что граждане могут обращаться с 12:00 до 20:00 часов во все органы государственной власти Санкт-Петербурга и органы местного самоуправления.

Попасть на личный прием к руководителям или уполномоченным лицам органов власти можно в порядке живой очереди при предъявлении паспорта.

Рассмотрим порядок работы с обращениями граждан в администрации, который закреплён в инструкции по делопроизводству администрации Невского района Санкт-Петербурга.

На рисунке 6 представлена последовательность работы с обращениями граждан, которая регламентируется инструкцией по делопроизводству администрации неевского района Санкт-Петербурга. Она включает в себя такие стандартные процедуры, как приём, регистрация, рассмотрение и ответ на обращение. В случаях, когда поступает обращение, вопрос которого не относится к компетенции, его направляют в другой орган по компетенции.

Все поступающие в Администрацию обращения граждан первоначально поступают в сектор писем и приема граждан общего отдела Администрации, подлежат обязательной регистрации в Единой системе электронного документооборота и делопроизводства СПб (далее – ЕСЭДД) [14].



Рисунок 6 – Схема работы с обращениями граждан в администрации Невского района Санкт-Петербурга

Проведём анализ работы с обращениями граждан, опираясь на статистические данные. Динамика поступления обращений в администрацию за период с 2021 по 2023 года представлена на рисунке 7.

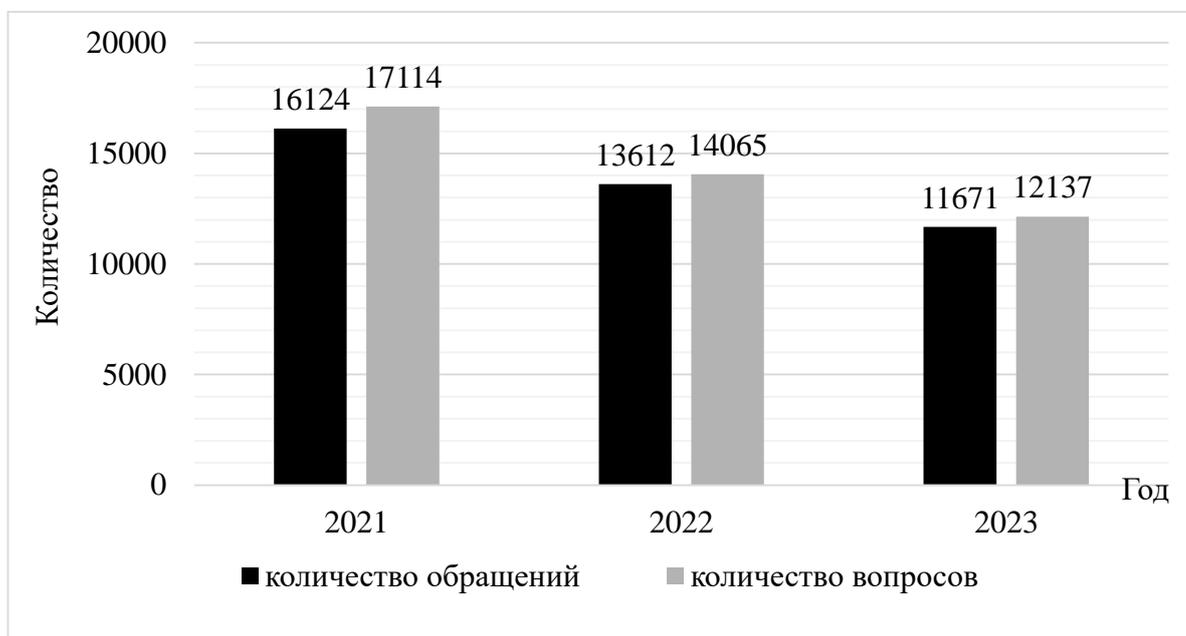


Рисунок 7 – Динамика поступивших обращений в администрацию за 2021-2023 г.

В администрацию района поступает большое количество обращений, однако с 2021 по 2023 год их количество уменьшилось на 26,7 %. Важной особенностью является то, что одно обращение может одновременно содержать в себе предложение, заявление и жалобу. В связи с этим, количество вопросов превышает количество обращений.

В 1 квартале 2024 года в администрацию Невского района Санкт-Петербурга всего поступило 2935 обращений граждан, содержащих 3107 вопросов. Из них:

- в письменной форме поступило 721 обращение граждан (24,6 %),
- в форме электронного документа – 2170 обращений граждан (73,9 %),
- в ходе личного приема (устно) – 44 обращений граждан (1,5 %).

Из приведённой статистики видно, что в администрацию поступает большое количество обращений. В среднем, на один день приходится около 30

обращений. Чаще всего граждане направляют свои обращения в администрацию с помощью единого портала «Электронная приёмная Санкт-Петербурга» в форме электронного документа. Его доля составляет 73,9 %.

Обращения могут поступать не только напрямую от граждан, но и посредством переадресации из других органов государственной власти, которые приведены в таблице 2.

Таблица 2 – Основные источники поступления обращений администрацию в 1 квартале 2024 года, в сравнении с 1 кварталом 2023 года

Обращения поступали:	1-й квартал 2024 г.	1-й квартал 2023 г.
Администрация Президента Российской Федерации, Представительство Президента	248	138
Депутаты Законодательного Собрания Санкт-Петербурга и депутаты Государственной Думы	17	18
Администрация Губернатора Санкт-Петербурга, Комитеты и др.	1090	1037
Прокуратура города и района	140	112
Муниципальные образования	38	22
Прием граждан руководителями администрации	44	41
От граждан	1358	1250
Всего	2935	2618

Как показал проведенный анализ, в отчетном периоде на рассмотрение поступило 2 935 обращений граждан, что на 12,1% больше, чем за аналогичный период 2023 года. Из них: 1402 поступило непосредственно от граждан (47,8 % от общего числа обращений), 1533 из различных органов государственной власти.

Из общего количества обращений по их содержанию за 2024 год поступило заявлений – 1846, жалоб – 1022, предложений – 67. Из рисунка 8 видно, что заявление и жалоба является наиболее распространёнными видами обращений, которые поступают в администрацию.

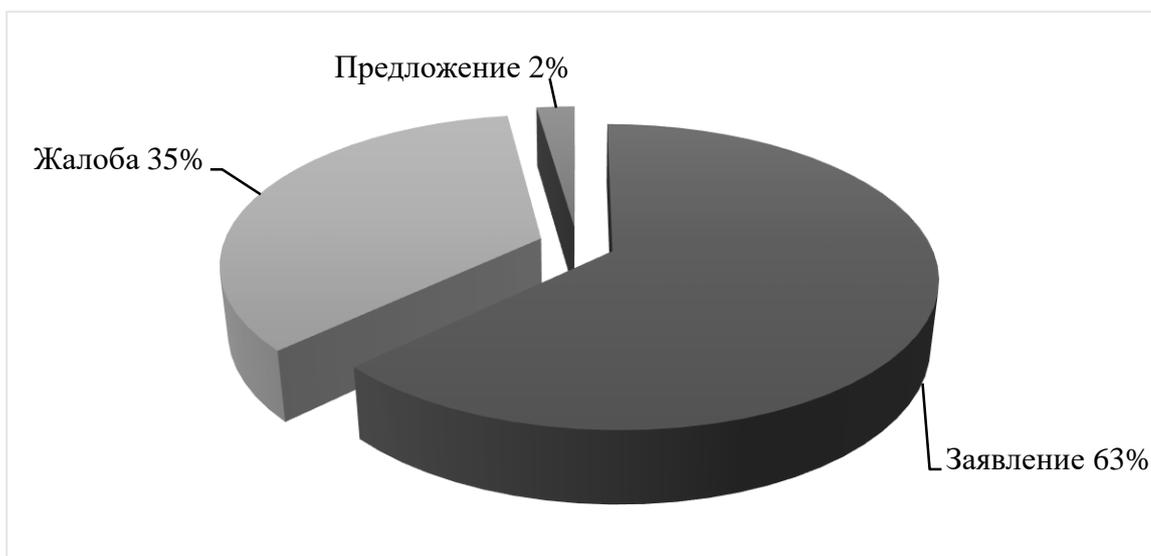


Рисунок 8 – Количество поступивших обращений (в %) по видам за 1 квартал 2024 года

На личном приеме руководителями администрации было принято 44 гражданина, из них:

- главой администрации района – 6;
- первым заместителем главы администрации – 4;
- заместителями главы администрации района – 34.

На личном приёме наибольшее число вопросов приходится на жилищную сферу, а также благоустройство и содержание территории.

По разделам типового общероссийского тематического классификатора обращений граждан вопросы, содержащиеся в обращениях граждан, распределились следующим образом:

- Жилище – 39,8 % (1236);
- Экономика – 29,7 % (923);
- Социальная сфера – 21,6 % (672);
- Государство, общество, политика – 4,7 % (147);
- Оборона, безопасность, законность – 4,2 % (129).

Исходя из анализа, показанного на рисунке 9, в 2024 году увеличилось число поступающих вопросов в разделах экономика и жилище на 36,6%.

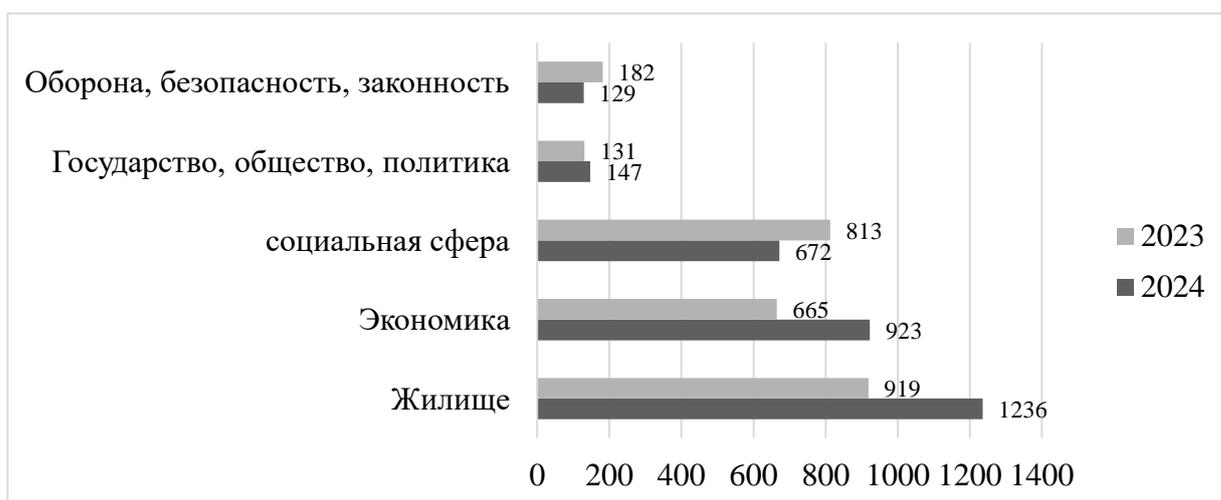


Рисунок 9 – Основные темы обращений за 1 квартал 2024 года в сравнении с аналогичным периодом 2023 года

По вопросу контингента обращающихся официальной статистики не ведётся. Однако, со слов сотрудника общего отдела наибольшее число обращений подают граждане в возрасте 23-45 лет (рисунок 10).

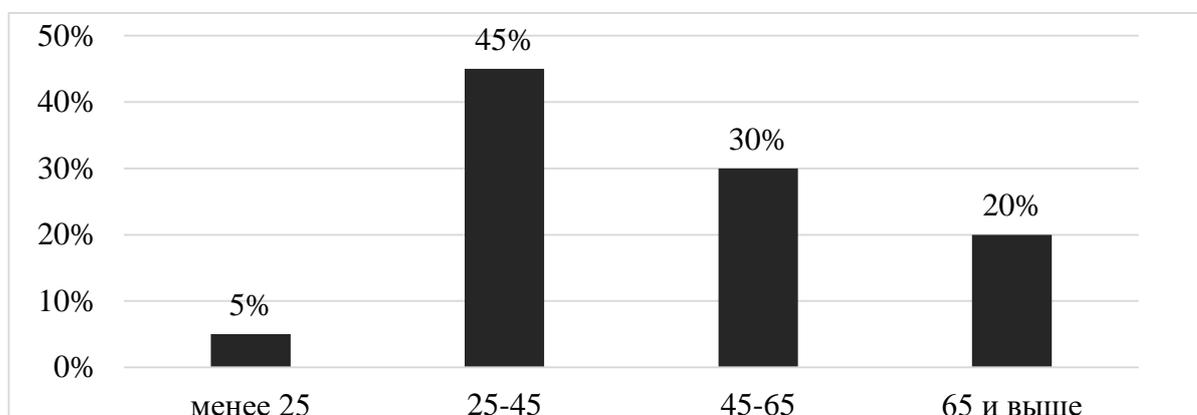


Рисунок 10 – Возрастные категории обращающихся граждан

Несколько лет назад граждане в возрасте 45-65 лет подавали обращения чаще, чем граждане 25-45 лет, что свидетельствует об активизации взрослого населения в взаимодействии с органами власти. Это может быть связано с развитием цифровых технологий и повышением уровня образования и осведомлённости о своих правах. Тем не менее, молодёжь остаётся наименее активной группой в плане обращений.

Согласно рисунку 11 в большинстве случаев в результате рассмотрения обращений заявители получали ответы с разъяснениями, таких 1895 обращений. С результатом «поддержано» в I квартале 2024 года рассмотрено 32 обращения. В иные исполнительные органы государственной власти по компетенции направлено 862 обращения.

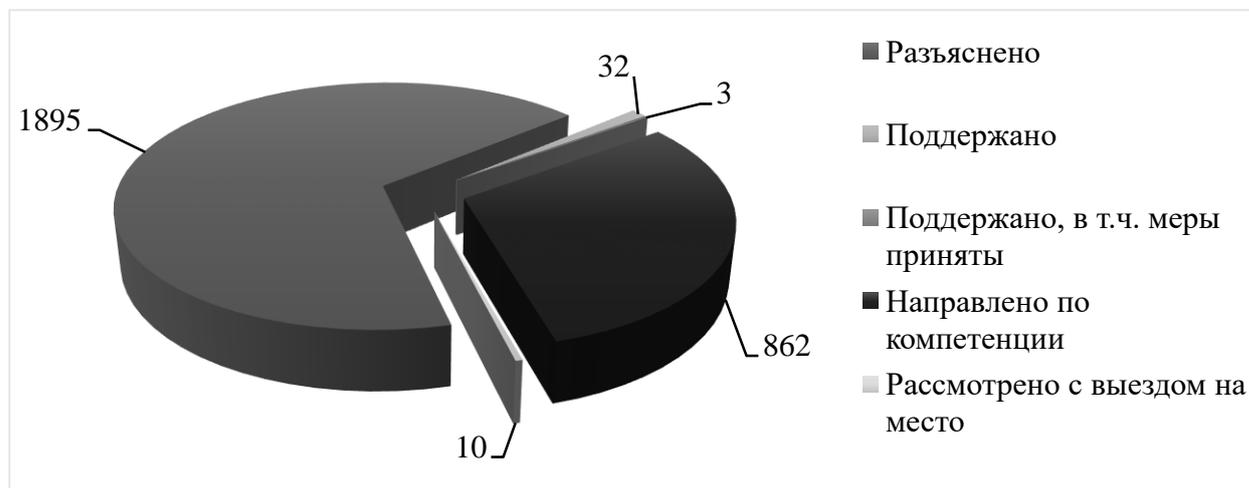


Рисунок 11 – Результат рассмотрения обращений в 1 квартале 2024 года

В результате анализа деятельности по работе с обращениями граждан можно сделать вывод, что администрация Невского района сталкивается с рядом проблем, таких как большое количество обращений, включая повторные; ограниченные способы подачи обращений и недостаточная информированность населения затрудняют коммуникацию; сайт администрации неудобен в использовании, информация разрознена по различным разделам, что затрудняет доступ к необходимым данным; недостаточный уровень использования современных технологий; отсутствие четких законодательных требований к ответам на обращения приводит к многочисленным жалобам на формальные ответы («отписки»); кадровые проблемы, такие как недостаток персонала, его квалификация, преобладание сотрудников старшего возраста, что приводит к низкому качеству принятия решений.

Все эти проблемы препятствуют взаимодействию граждан с органами власти и снижают качество работы с обращениями граждан.

### 3 Повышение качества работы с обращениями граждан в администрации Невского района Санкт-Петербурга

#### 3.1 Направления совершенствования работы с обращениями граждан

В каждой системе существуют несовершенства и недоработки. Прежде чем уделять внимание процессу модернизации каких-либо процессов, необходимо разработать теоретическую основу. В отношении работы с обращениями граждан в администрации Невского района Санкт-Петербурга предложены пути совершенствования, описанные ниже.

Направить обращение в администрацию Невского района Санкт-Петербурга возможно несколькими способами, указанными выше: через электронную приемную, почтой, доставить обращение лично. Несмотря на несколько вариантов, которые, на наш взгляд, обеспечивают легкость обращения граждан, существует ряд проблем, препятствующих качественному исполнению полномочий по обеспечению рассмотрения обращений граждан и представителей организаций, которые необходимо решать.

Решить проблему большого числа обращений, в том числе повторных, возможно с помощью повышения качества ответов. Это достаточно сложный и трудоёмкий путь, но необходимый, поскольку именно данный показатель позволяет воздействовать на количество поданных обращений. Повысить качество ответов возможно с помощью обеспечения подхода, ориентированного на граждан. По мнению Р. Р. Буляковой, это важнейший принцип управления качеством [22].

Ориентированность на граждан тесно связана с результатом рассмотрения обращений, которые будут оправдывать ожидания населения. Стремясь удовлетворить потребность, запрос обратившихся граждан, в результате получится конкретное действие, которое будет означать закрытие вопроса, с которым обратились, что снизит количество обращений и повысит качество всей работы с обращениями граждан. То есть усиление внимания к обращающимся, их проблемам и вопросам, нацеленность на всестороннее

рассмотрение и решение, приведет к необходимым результатам и, впоследствии, к росту доверия населения к органам власти.

В рамках данной проблемы так же важно указать на наличие ошибок, которые приводят к повторным обращениям. Решить вопрос с ошибками в работе сотрудников администрации – задача, стоящая перед каждым отдельным работником и администрацией. Со стороны органа власти возможным эффективным средством против ошибок может стать проведение очередных и внеочередных аттестаций, дополнительных обучений. Если бюджетные средства на проведение таких мероприятий потратить сложно, то администрация может самостоятельно организовать проверку знаний. То есть должен быть назначен ответственный, определен срок таких проверок и соответствующие поощрения или наказания, чтобы это не расценивалось сотрудниками, как что-то ненужное и неважное.

Решением следующей, обозначенной проблемы может стать – расширение каналов взаимодействия с гражданами. В современном мире достаточно большое разнообразие вариантов обращения населения к органам власти. Например, к ним можно отнести соцсети, платформы обратной связи. Необходимым условием, при этом, станет информированность жителей об этих возможностях. Важность данного условия подтверждает тот факт, что в настоящее время подать обращение в администрацию Невского района Санкт-Петербурга возможно несколькими способами, однако не все жители имеют представление о каждом из них и, зачастую, приходят на личный прием.

Как упоминалось ранее, у администрации Невского района есть своя страница в социальной сети «ВКонтакте», на которой предусмотрена возможность гражданам обратиться. При этом из 548830 человек, проживающих в Невском районе (по данным Петростата на 1 января 2024 года) [38], в группе состоит всего 21067 человек, что подтверждает проблему недостаточной информированности населения о данном канале взаимодействия с администрацией.

Повысить информированность можно с помощью: во-первых, размещения ссылки на страницу в соцсети, в здании на бумажном носителе, а также на официальном портале администрации; во-вторых, введения акции на странице администрации. Например, в рамках проведения акции станет хорошим решением запуск розыгрыша среди подписчиков билетов в театр или на музыкальный фестиваль. Тем самым количество участников сообщества вырастет и, как бонус, будет повышен культурный уровень выигравших.

Еще одним направлением повышения числа подписчиков в социальных сетях является реклама. Рекламную кампанию в настоящее время эффективно проводить на страницах живых пользователей, создавая «сарафанное радио». Участие социально активных жителей района будет заключаться в распространении ссылки на группу администрации. Если иметь бюджет на рекламные мероприятия или «связи», можно привлечь публичных личностей к распространению информации о группе администрации в социальных сетях.

Вовлечь дополнительную аудиторию также возможно с помощью проведения прямых эфиров на странице администрации во «Вконтакте». Такие прямые эфиры могут проводиться на определенные темы, одной из которых будет «Обращение граждан», чтобы люди в прямом эфире могли задать беспокоящие их вопросы. Так будет обеспечена скорость обозначения вопросов и их дальнейшее решение. Это станет новой формой взаимодействия граждан и органа власти, а также поможет решить еще одну проблему и снизит количество письменных обращений населения.

Одно из актуальных направлений взаимодействия в настоящее время – это развитие телеграм-канала. Такие каналы создают публичные личности, группы людей, органы власти, организации. На данный момент времени у администрации Невского района нет собственного канала в социальной сети «Телеграм», есть только канал, посвященный району, который указан на официальном сайте. Однако у Приморского района Санкт-Петербурга канал носит название «Администрация Приморского района», в нем размещаются актуальные новости и важная информация, при этом, отсутствует возможность

обращения граждан. Но, несмотря на это, по нашему мнению, такую практику необходимо использовать и в Невском районе. Либо, чтобы не создавать новый канал, можно повысить популярность существующего теми же средствами, что и группу в «ВКонтакте».

Как упоминалось ранее, существует несколько форм обращений в администрацию Невского района Санкт-Петербурга, которые отвечают требованиям вариативности, но количество форм, через которые можно подать обращение, по нашему мнению, должно быть расширено. Например, одной из таких форм может стать чат-бот на официальном сайте администрации. Соответствующее окно можно добавить в правую нижнюю часть страницы, как на большинстве веб-ресурсов. Чат-бот должен дать возможность людям обратиться к рубрикатору тем, по которым они могут создать обращение или решить свой вопрос за короткое время, не дожидаясь официальных сроков. Это представляется актуальным, так как есть граждане, обращения которых возможно решить более быстрым путем, без личного обращения в администрацию. Также данный инструмент станет отличным вариантом для тех, у кого нет возможности использовать другие каналы подачи обращений.

Обращаясь к вопросу взаимодействия граждан с официальным веб-ресурсом администрации, стоит уделить внимание проблеме наличия недостатков сайта. Ее решение преимущественно должно лежать через доработку страниц, перераспределение информации по темам, создание более удобного интерфейса для легкой ориентации пользователей на сайте. Однако все доработки официального сайта администрации должны быть проведены в соответствии с Приказом Министерства экономического развития Российской Федерации от 16.11.2009 года № 470 [10].

Изучив сайт администрации Невского района Санкт-Петербурга, стоит отметить, что, в целом, он отвечает требованиям, поставленным Приказом № 470, а именно: простой, дружественный дизайн; защита персональных данных; наличие версии для слабовидящих; понятная структура; качественная и актуальная информация. Однако в рамках структуры, по нашему мнению, стоит

сделать более удобный и понятный навигатор, а в рамках информации необходимо уделить внимание ее поиску, то есть для упрощения процесса поиска сделать поисковую строку, которая в настоящее время на сайте не представлена.

Отсутствие таких инструментов, как прямые эфиры в социальных сетях, чат-бота на сайте подтверждают наличие проблемы недостаточного уровня использования новых технологий. В администрации предусмотрена дополнительная форма обращений – видеоконференции, но их распространенность очень низка. Решение данной проблемы представляется возможным, налаживая технические возможности администрации, введением видеоконференций на постоянной основе. То есть необходимо выделить один день в месяц, к примеру, когда население сможет обратиться и рассмотреть в формате онлайн волнующий вопрос. Успешность данной формы взаимодействия будет зависеть также от технических требований, предъявляемым к участникам видеоконференции, которые должны быть размещены в открытом доступе. Дополнительно, в рамках данной проблемы будет возникать проблема недостаточной информированности населения. Ее решение возможно с помощью рекламных мероприятий. Например, вывешивания графика видеоконференций на официальном сайте администрации, в группах в социальных сетях, на бумажном носителе в зоне информации в здании администрации, также можно разместить баннер на сайте.

Если вышеуказанные пути решения – это современный этап развития, который диктует свои требования, и они будут выполнены в любом случае, вопрос только в сроках, то существует и более глубокая и сложная проблема – несовершенство законодательства. Решение данной проблемы возможно только на федеральном уровне, задействуя большое количество государственных механизмов, однако оно позволит повысить качество работы с обращениями граждан не только в администрации Невского района, но и в других районах и регионах Российской Федерации.

Одним из пунктов в законе может стать введение требований к ответу на обращения, которых нет в настоящее время в федеральных законах.

Среди обязательных требований могут быть закреплены следующие:

- 1) Ответ на письменное обращение изготавливается только в письменной форме;
- 2) Ответ готовится на официальном бланке органа исполнительной власти;
- 3) В ответе должны содержаться следующие обязательные элементы: входящий номер обращения; контактные данные лица, направившего обращение (фамилия, имя, отчество, адрес, номер телефона, адрес электронной почты – при наличии); тематика вопроса; описание решения проблемы, с обоснованием и сроками исполнения, либо указание на невозможность решения с аргументацией; дата составления ответа;
- 4) Ответ на обращение должен быть подписан лицом, возглавляющим администрацию (данное требование закреплено в пункте 3 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ [4]).

Указанные элементы считаем необходимым условием ответов администрации на письменные обращения граждан.

В законе также возможно закрепить примерную форму, согласно которой органы исполнительной власти смогут отвечать гражданам. Нами была разработана примерная форма ответа на обращение от имени администрации Невского района Санкт-Петербурга, которая представлена в приложении 1.

В рамках федерального закона может быть закреплена примерная форма, представленная в приложении 2.

Данное решение проблемы совершенствования законодательства подтверждает тот факт, что в мае 2023 года председатель комитета по развитию гражданского общества, Ольга Тимофеева, высказала мнение о необходимости принятия взвешенных изменений в закон о работе с обращениями граждан. Результатом обсуждений стало экспертно-аналитическое исследование, проводимое экспертами Высшей школы экономики [33]. По мнению О.

Тимофеевой, порядок работы с обращениями граждан нужно корректировать. В частности, нужно повышать оперативность, контроль, развивать каналы обратной связи, чтобы людям было удобно, решать вопрос с анонимными и массовыми рассылками, так как они блокируют работу.

Стоит также отметить, что за последнее время в комитет по развитию гражданского общества поступило большое количество инициатив по корректировке федерального закона № 59-ФЗ. А именно, предлагается: сократить сроки рассмотрения, организовать обратную связь через соцсети, прием электронных обращений через сайты.

Указанные направления совершенствования работы с обращениями граждан рассчитаны, в большей степени, на молодое поколение граждан. Необходимо предусмотреть дополнительные формы обращений для более взрослого населения. Такой формой может стать подача обращений с помощью сервиса «Госуслуги». Данный путь станет возможным, благодаря реформированию на федеральном уровне, так как Госуслуги является федеральным сервисом, рассчитанным на население всей страны.

Данное направление уже принято в работу. Это подтверждают слова Ольги Тимофеевой о том, что в настоящее время готовится к рассмотрению во втором чтении законопроект, позволяющий гражданам направлять свои обращения в различные органы власти и учреждения через портал «Госуслуги».

Чтобы граждане могли воспользоваться данной формой подачи обращения, на официальном сайте администрации необходимо разместить подробную инструкцию, как подать обращение.

В настоящее время одной из важных проблем становится качество принятия решений. В рамках работы с обращениями граждан существуют определенные временные интервалы, в которые должны быть произведены процедуры ответа – при подаче документов необходимо провести процедуру регистрации и ответа гражданам в течение 30 дней. Такое условие диктует необходимость своевременного ответа, нежели качественного. Без сомнений, сроки рассчитаны так, чтобы решение вопросов было эффективным и наиболее

полным, однако, количество обращений не позволяет уделить должного внимания каждому, при этом укладываясь в сроки.

Сложность решения данной проблемы обусловлена другой, не менее важной – кадровой проблемой. Ее решение состоит в заполнении кадрового потенциала администрации. То есть необходимо заполнять вакантные рабочие места, при этом, делая упор на молодое поколение. Омоложение коллектива – задача не только органов власти, но и многих организаций. Привлечь молодых специалистов возможно дополнительными гарантиями и стимулами, созданием корпоративной культуры, аналогичной коммерческим организациям. Поднимая мотивацию молодых сотрудников, удастся избежать текучести кадров.

Своевременная организация повышения квалификации работников за счет организации – один из способов сохранить кадры. Возможность развития и обучения в настоящее время одно из важных направлений по работе с персоналом. Еще один способ – предусмотреть возможность карьерного роста. Если нет возможности увеличения заработной платы, повышение статуса будет являться одним из мотиваторов для молодого поколения остаться на рабочем месте, так как людям важно, что их достижения в работе замечают и признают.

Также решением кадровой проблемы может стать привлечение студентов последних курсов ВУЗов по профильным направлениям. Для этого может быть организована агитация в учебных заведениях, посредством проведения встреч со студентами сотрудников органов исполнительной власти, с определением достоинств работы. В этом же направлении может быть предусмотрена выдача целевых направлений поступающим с отработкой определенного срока в органе, выдавшем направление, по окончании ВУЗа.

Таким образом, решение сформулированных нами проблем при работе с обращениями требует комплексного подхода, включающего в себя организационные, информационные, кадровые и законодательные меры. Только так можно обеспечить эффективное взаимодействие граждан с государственными органами и должностными лицами, а также укрепить доверие граждан к власти.

### 3.2 Оценка эффективности предложенных мероприятий по совершенствованию работы с обращениями граждан

Предложенные выше мероприятия, до их применения на практике, нуждаются в оценке. Оценка эффективности начинается одновременно с началом разработки мероприятий по совершенствованию какого-либо процесса, а именно, с анализа первоначальной информации. Затем происходит выявление минусов и разработка предложений по их совершенствованию. Заключительным этапом становится определение положительных и отрицательных эффектов от внедрения предложенных мероприятий. Если благоприятных результатов от планируемых мероприятий значительно больше, то имеет смысл притворить их на практике.

Одним из предложенных направлений по совершенствованию работы с обращениями граждан является аттестация и обучение сотрудников администрации, направленные против допущения ошибок. Плюсами проведения таких мероприятий станут:

- возможность оценить квалификацию специалистов для выполнения работы и провести последующую кадровую перестановку в случае выявления фактов несоответствия;
- оптимизация кадрового потенциала;
- развитие специалистов, получение новых знаний, изучение новых технологий с последующим применением в работе;
- своевременное выявление внутриорганизационных проблем;
- поддержание мотивации, так как в настоящее время возможность обучения – один из основных мотивов снижения текучести кадров.

Минусами предложенного мероприятия будут: финансовые и временные затраты, последующее выявление проблем, которые будет достаточно сложно решить в короткие сроки.

Несмотря на наличие отрицательных пунктов двух вышеуказанных путей совершенствования работы с обращениями граждан, оба они затрагивают процесс обучения сотрудников администрации.

Оценить эффективность предложенного мероприятия позволит сравнение стоимостных показателей обучений, представленных в таблице 3. Из 286 сотрудников администрации с обращениями граждан работают около 60 человек. Соответственно, обучать необходимо тех, кто непосредственно взаимодействует с данным направлением. Курсы повышения квалификации планируется проводить в формате проведения семинаров, практических занятий.

Таблица 3 – примерная стоимость курсов по повышению квалификации для сотрудников администрации Невского района Санкт-Петербурга [39]

№ п/п	Наименование курса	Объём часов	Стоимость за 1 человека	Количество обучаемых	Сумма
1	Формирование межэтнических и межконфессиональных отношений в соответствии с государственной национальной политикой Российской Федерации	16	790 руб.	60 чел	47400 руб.
2	Формирование антикоррупционного стандарта поведения служащего	16	790 руб.	60 чел	47400 руб.
3	Совершенствование работы государственных и муниципальных органов власти	16	790 руб.	35 чел (заместители, начальники отделов и секторов)	27650 руб.
4	Психологическое обеспечение профессиональной деятельности государственного служащего	16	790 руб.	60 чел	47400 руб.
Итого					169850

Как видно из таблицы 1, затраты на повышение квалификации сотрудников составят около 170 тысяч рублей. Данная сумма достаточно большая, чтобы общую сумму снизить, можно из 4 указанных курсов выбрать,

например, курсы, указанные в 3 и 4 подпунктах. В таком случае общая сумма на обучение сотрудников выйдет 75050 рублей. При этом стоит отметить, что даже итоговая сумма (169850 рублей) рассчитана на 1 календарный год и является невысокой. Для получения и использования необходимой суммы, ее нужно включить в план финансового обеспечения администрации.

Необходимость проведения обучающих мероприятий вызвана изменением вопросов, с которыми обращаются граждане, а также внесением изменений в законодательные акты. Чтобы профессиональный уровень сотрудников администрации соответствовал современным требованиям, необходимо выделять финансовые средства, время на обучение и повышение квалификации работников администрации Невского района. Такие обучения позволят увеличить производительность труда, совершать меньше ошибок в работе с гражданами, усилить внутренних мотивов сотрудников администрации, повысить удовлетворенность работой, снизить текучесть кадров.

Использование современных направлений совершенствования работы с обращениями граждан – одна из ключевых задач, решение которой стоит перед каждой организацией и органами власти. Предложенные в этом разрезе мероприятия, а именно, повышение информированности о группе в социальной сети «ВКонтакте», создание нового или популяризация существующего телеграм-канала, размещение чат-бота на сайте администрации, по нашему мнению, даст ряд положительных эффектов. К ним можно отнести один из самых главных – привлечение внимания молодежи к работе органов исполнительной власти, увеличение вовлеченности молодого поколения. Это важно, поскольку вопросы, беспокоящие молодых людей, зачастую не находят своего распространения, так как они не видят перспектив их решения из-за бюрократических трудностей. Связано это со сложностью и серьезностью подачи обращений граждан, официальность данного процесса. Чтобы учитывать проблемы не только взрослого населения, необходимо облегчить процедуру обращения. Такого эффекта и возможно достичь, развивая

взаимодействие администрации Невского района с гражданами посредством современных каналов получения и распространения информации – с помощью использования социальных сетей и чат-ботов.

Для количественной оценки считаем необходимым провести расчет вовлеченности аудитории, для чего используем группу в «ВКонтакте». В настоящее время маркетологи и СММ-специалисты ориентируются на следующую формулу [40]:

$$ERR = \frac{\text{количество постов}}{\text{средний охват поста}} \times 100, \quad (1)$$

где:

ERR – показатель вовлеченности аудитории;

Количество постов – количество размещаемого контента в день;

Средний охват поста – количество пользователей, которые увидели пост.

Рассчитаем вовлеченность аудитории в настоящее время:

$$ERR = \frac{7}{((939+1100+521+740+570+204)/6)} \times 100 = \frac{7}{\left(\frac{4074}{6}\right)} \times 100 = 1,03$$

Вовлеченность аудитории группы в «ВКонтакте» в настоящее время составляет 1,03, что является хорошим показателем, так как больше единицы. Однако, по оценкам экспертов, данный показатель должен находиться в диапазоне от 1 до 3. По текущему состоянию – показатель чуть выше 1, это означает, что необходимость развития группы, привлечение аудитории действительно существует.

Необходимость данного мероприятия заключается в информировании граждан о новых способах взаимодействия с администрацией, о возможности подачи обращений в формате онлайн, при помощи социальной сети «ВКонтакте». Затраты на привлечение аудитории посредством проведения розыгрышей среди новых участников и подписчиков составит около 20000 рублей.

Объединив все преимущества данного направления работы, можно отразить положительные черты следующим образом:

– развитие взаимодействия между органов власти и населением;

- увеличение роли обратной связи;
- вовлеченность большего количества людей в постановку и решение вопросов;
- повышение компьютерной грамотности сотрудников администрации;
- омоложение деятельности администрации.

Негативной стороной указанного направления работы станет необходимость обучения сотрудников, прохождение ими специальных курсов, что задействует временные и финансовые ресурсы. Еще одним минусом станет сложность работы по данному направлению для взрослого поколения специалистов администрации. Тем самым, стоит отметить, что использование данного пути развития работы с обращениями граждан лежит через решение еще одной проблемы – кадровой.

В рамках решения кадровой проблемы было предложено направление омоложения коллектива, привлечение студентов и последующая работа над корпоративной культурой, мотивацией сотрудников администрации посредством повышения статуса, должности за высокое качество работы. Молодое поколение, с одной стороны, обладает недостаточным опытом работы взаимодействия с населением, решением поставленных задач, но, с другой стороны, выпускники ВУЗов легко обучаемы и проще встраиваются в созданную систему, нежели более опытные и взрослые коллеги.

Обобщить достоинства и недостатки данного направления работы возможно следующим образом. К достоинствам можно отнести:

- отсутствие негативного опыта ошибок и неудач, что позволяет предлагать нестандартные подходы к решению проблем, возникающих в работе с гражданами;
- легкая обучаемость и ускоренный процесс адаптации;
- отсутствие «усталости» в работе с населением;
- высокая скорость работы;
- ориентация на качество работы;
- отсутствие мешающих развитию стереотипов.

К недостаткам можно отнести:

- отсутствие достаточного опыта работы с гражданами, нехватка дипломатических навыков;
- незаинтересованность в решении проблемы, в случае отсутствия мотивации;
- «столкновение» с взрослым поколением по вопросам видения решения проблем;
- временные затраты на обучение новых сотрудников.

Однако, несмотря на указанные выше недостатки, в настоящее время работодатели, не только органы исполнительной власти, но и частные организации берут курс на омоложение коллектива, так как положительные эффекты от данного процесса превалируют над отрицательными.

Совершенствование работы с обращениями граждан с помощью доработки официального сайта, а именно внедрения на сайт поисковой строки для упрощения процесса получения необходимой информации, модернизация навигатора сайта, также приведут к получению необходимых положительных результатов.

Безусловно, сложность работы представлена в техническом плане. Для качественной реализации данного направления потребуются грамотные, современные системные администраторы, которые предложат удобный сайт для пользователей, отвечающий всем требованиям законодательства.

Что касается недостатков данного направления, то, как было указано ранее, потребуется необходимое количество квалифицированного персонала, оплата их труда, время на создание проекта нового сайта, либо по модернизации старого. Еще одной отрицательной чертой может стать разное видение сайта исполнителя и заказчика. Но главное достоинство, при этом, будет упрощение работы с сайтом со стороны пользователя, быстрый поиск необходимой информации, что снизит количество обращений. То есть важнейший эффект будет достигнут. Общие затраты, которые будут понесены администрацией составят около 100000 рублей.

В этой связи необходимо упомянуть о развитии работы с обращениями граждан посредством видеоконференций. Видеоконференции позволят создать возможность дистанционного обращения граждан, у которых нет возможности использовать другие формы обращения. Это создаст условия нацеленности администрации на людей с ограниченными возможностями, позволит обеспечить заботу о них. Также данное направление представляется важным в силу наличия пандемий. Как показала практика, каждый государственный орган должен быть готов к работе в условиях изоляции и ограничения контактов, поэтому выход работы с видеоконференциями на новый уровень даст ряд преимуществ и возможностей, одним из которых станет снижение письменных обращений в администрацию.

Активное использование данного инструмента позволит обращаться дистанционно большому количеству населения из разных регионов, даст возможность оперативного решения обозначенных проблем. Однако, усложнит данный процесс наличие технических возможностей администрации. То есть, в случае возникновения технической проблемы или ошибки, дальнейшая работа видеоконференции будет невозможна до ее устранения. Одной из технических проблем в настоящее время может быть хакерская атака.

Одним из самых сложных направлений по совершенствованию работы с обращениями граждан станет совершенствование законодательства. Как отмечалось ранее, необходимо закрепить требования к ответам гражданам и примерные формы ответов. Положительными эффектами станут: упрощение работы органов исполнительной власти, так как будут использоваться шаблонные формы; ускорение работы над обращением, так как нужно будет только заполнить форму, тем самым, больше времени уделяя решению самого вопроса. Но в данном направлении негативные стороны достаточно весомы. Во-первых, это задействование федерального уровня власти в работу по совершенствованию законодательства, что приведет к огромным финансовым и временным затратам. Во-вторых, последующая работа с нормативными правовыми актами, созданными на основе предыдущей версии

законодательства. Работа по данному направлению может занять несколько лет, однако она необходима и важность ее подчеркивают должностные лица.

Неотъемлемой частью работы на федеральном уровне станет возможность обращения через сервис «Госуслуги». Важнейшим условием создания возможности обращения в администрацию Невского района станет разработка и закрепление инструкции по подаче обращения с помощью сервиса.

Плюсы и минусы работы с Госуслугами для пользователей и специалистов администрации представлены в таблице 4.

Таблица 4 – достоинства и недостатки подачи обращений через «Госуслуги»

Достоинства	Недостатки
– скорость подачи обращения и его рассмотрения; – предоставление информации о ходе рассмотрения обращения; – информирование граждан об обработке запросов; – снижение количества личных обращений в администрацию.	– возможность технического сбоя; – ошибки в подаче обращений, из-за чего могут происходить отказы и увеличиваться срок рассмотрения; – недоступность подачи обращений для всех граждан, так как не у всех установлен сервис

Госуслуги – относительно новый сервис, пользование которым упрощает взаимодействие граждан с органами власти, поэтому, несмотря на наличие минусов, развитие направления работы с обращениями граждан с помощью него будет дополнительным преимуществом.

Большая часть эффектов связана с цифровизацией в области предоставления государственных услуг. Объединив все вышесказанное, стоит отметить, что основными эффектами предложенных мероприятий станут:

- 1) улучшение доступности подачи обращений для граждан, благодаря освоению новых форм и совершенствованию существующих;
- 2) повышение качества работы с обращениями граждан;
- 3) сокращение временных затрат в процессе взаимодействия с администрацией;

4) усиление гражданской вовлеченности в деятельность администрации;

5) обеспечение и реализация законных прав и интересов граждан.

Реализация вышеуказанных мероприятий, главным образом, должна привести к возрастанию эффективности и качества работы с обращениями граждан. Все это будет способствовать повышению качества жизни населения района.

Оценить экономическую эффективность от предложенных мероприятий возможно с помощью следующей формулы:

$$\text{Эффективность} = (\text{количество мероприятий} / \text{затраты}) \times 100\%. \quad (2)$$

Подставим имеющиеся данные. Получаем:

$$\begin{aligned} \text{Эффективность} &= (8 / (169850 + 20000 + 100000)) \times 100\% = (8 / 289850) \times 100\% = \\ &= 0,0000276 \times 100\% = 0,00276\% \end{aligned}$$

Полученный результат менее 1. Можно сказать, что это очень низкое значение экономической эффективности, однако стоит отметить, что качественно оценить эффективность достаточно сложно из-за неточности некоторых данных. При этом, считаем проведение перечисленных мероприятий необходимым действием со стороны администрации Невского района и Правительства Санкт-Петербурга, как распределителя финансовых ресурсов, так как они приведут к необходимым результатам.

Подводя итог всему вышесказанному, стоит отметить, что, проведя анализ работы с обращениями граждан в администрации Невского района Санкт-Петербурга, были составлены направления по совершенствованию работы. Среди таких направлений отмечены: усиление внимания к каждому обращению, нацеленность на граждан; аттестация и обучение работников; применение современных технологий и их развитие; омоложение коллектива; доработка веб-сайта администрации; развитие формата видеоконференций; совершенствование законодательства; использование в работе сервиса «Госуслуги».

## Заключение

В данной выпускной квалификационной работе в соответствии с поставленными задачами были рассмотрены теоретические основы обращения граждан в органы публичной власти, выявлены особенности работы с обращениями, проведён анализ деятельности общего отдела администрации Невского района Санкт-Петербурга, разработаны рекомендации по совершенствованию деятельности и повышению качества работы с обращениями граждан.

Для решения поставленных задач были использованы такие современные методы исследования, как теоретико-методологический и эмпирический анализ, включающий в себя изучение научной литературы и нормативных документов, сбор и обработку статистических данных, анализ и обобщение.

В первой главе была рассмотрена теоретическая часть, в которой рассматривалась нормативно-правовая база, регулирующая обращения граждан и порядок их рассмотрения соответствующими органами. Важное значение имеет федеральный закон № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ», который является основным документом, регулирующим правоотношения, связанные с правом граждан на обращения в органы власти.

Также в работе было рассмотрено несколько трактовок термина «обращение гражданина», его признаки, разновидности, функции и особенности, и на основе этого сформулировано новое определение.

Во второй главе был проведен анализ деятельности общего отдела администрации Невского района по работе с обращениями граждан. Результат анализа показал, что администрация, сталкивается с рядом проблем, такие как большое количество обращений, включая повторные; ограниченные способы подачи обращений и недостаточная информированность населения затрудняют коммуникацию; сайт администрации неудобен в использовании, информация разрознена по различным разделам, что затрудняет доступ к необходимым данным; недостаточный уровень использования современных технологий;

отсутствие четких законодательных требований к ответам на обращения приводит к многочисленным жалобам на формальные ответы («отписки»); кадровые проблемы, такие как недостаток персонала, его квалификация, преобладание сотрудников старшего возраста, что приводит к низкому качеству принятия решений.

Все эти проблемы препятствуют взаимодействию граждан с органами власти и снижают качество работы с обращениями граждан.

В третьей главе были составлены направления по совершенствованию работы для решения выявленных проблем. Среди таких направлений отмечены: усиление внимания к каждому обращению, нацеленность на граждан; создание нового вида подачи обращений, аттестация и обучение работников; применение современных технологий и их развитие; омоложение коллектива; доработка веб-сайта администрации; развитие формата видеоконференций; совершенствование законодательства; использование в работе сервиса «Госуслуги».

На основе сформулированных мероприятий проведена их качественная и количественная оценка в рамках применения на практике. Каждое из направлений обладает рядом преимуществ и недостатков. Однако, анализ эффективности показал, что в случае если эти меры будут реализованы, то положительные эффекты перевесят возможные отрицательные последствия.

Таким образом, главная задача данной выпускной квалификационной работы, а именно разработка мер по повышению качества работы с обращениями граждан в администрации Невского района Санкт-Петербурга, была достигнута.

## Список литературы

1. Конституция Российской Федерации. Принята всенародным голосованием 12 декабря 1993 г. (с изменениями, одобренными в ходе общероссийского голосования на 01 июля 2020 г.) // Собрание законодательства РФ. – 2014.
2. Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в РФ» [Электронный ресурс]. – Режим [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_44571/](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_44571/). – Загл. с экрана.
3. Федеральный закон от 27.07.2004 № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_48601](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_48601). – Загл. с экрана.
4. Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (ред. от 04.08.2023) // Собрание законодательства РФ. – 2006. – № 19. – Ст. 2060 [Электронный ресурс] /КонсультантПлюс: [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_59999/](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_59999/).
5. Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_61801/](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_61801/). – Загл. с экрана.
6. Федеральный закон от 02.03.2007 № 25-ФЗ «О муниципальной службе в Российской Федерации» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_66530](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_66530). – Загл. с экрана.
7. Федеральный закон от 25.12.2008 № 273-ФЗ «О противодействии коррупции» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_82959](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_82959). – Загл. с экрана.
8. Федеральный закон от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного

самоуправления» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_84602](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_84602). – Загл. с экрана.

9. Указ Президента Российской Федерации от 17.04.2017 № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_215502](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_215502). – Загл. с экрана.

10. Приказ Министерства экономического развития Российской Федерации от 16.11.2009 № 470 «О Требованиях к технологическим, программным и лингвистическим средствам обеспечения пользования официальными сайтами федеральных органов исполнительной власти» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/97214>. – Загл. с экрана.

11. Закон Санкт-Петербурга от 25.07.2005 года № 411-68 «О территориальном устройстве Санкт-Петербурга» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://base.garant.ru/7949038>. – Загл. с экрана.

12. Закон Санкт-Петербурга от 28.03.2018 № 177-38 «О дополнительных гарантиях права граждан Российской Федерации на обращение в органы государственной власти Санкт-Петербурга и органы местного самоуправления внутригородских муниципальных образований Санкт-Петербурга» [Электронный ресурс]. – Режим доступа <https://base.garant.ru/43442734>. – Загл. с экрана.

13. Постановление Правительства Санкт-Петербурга от 19.12.2017 года № 1098 «Об администрациях районов Санкт-Петербурга» [Электронный ресурс]. – Режим доступа <https://docs.cntd.ru/document/556099653>. – Загл. с экрана.

14. Распоряжение администрации Невского района Санкт-Петербурга от 04.07.2014 г. № 1459-р «Об утверждении регламента администрации Невского района» [Электронный ресурс]. – Режим доступа <https://docs.cntd.ru/document/537958133>. - Загл. с экрана.

15. Ахметгареева, А. Р. Работа органов муниципальной власти с обращениями граждан / А. Р. Ахметгареева. – Текст: непосредственный // Молодой ученый. – 2023. – № 2 (449). – С. 78-80. – URL: <https://moluch.ru/archive/449/98775/> (дата обращения: 03.05.2024).

16. Балашов А.Н. Порядок рассмотрения обращений граждан Российской Федерации: справочно-практическое пособие / А. Н. Балашов, Е. А. Демкина, Л. В. Зубова, Е. И. Маторина, А. С. Кусков. – Саратов: Изд-во ФГБОУ ВО «Саратовская государственная юридическая академия», 2019. – 108 с.

17. Балашова И. Н. Правовые основы рассмотрения обращений граждан: справочник / И. Н. Балашова, С. Н. Зайкова, А. С. Кусков. – Москва: Проспект, 2020. – 167 с. – Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. – URL: <https://e.lanbook.com/book/181173> (дата обращения: 03.05.2024).

18. Бембеева, В. Г. Нормативно-документационное обеспечение работы с обращениями граждан / В. Г. Бембеева, А. Д. Музраева // Аграрное и земельное право. – 2024. – № 1(229). – С. 122-124.

19. Бережной, А. В. Обращения граждан в органы местного самоуправления: сущность и порядок рассмотрения / А. В. Бережной, Д. Е. Гавецкий, Д. А. Голодок // Тенденции развития науки и образования. – 2023. – № 98-4. – С. 184-187.

20. Боброва, Д. Н. Основные виды и формы обращений граждан в органы муниципальной власти: сущность и порядок рассмотрения / Д. Н. Боброва // Вестник Самарского муниципального института управления. – 2021. – № 1. – С. 87-94.

21. Борщевский, Г. А. Связи с общественностью в органах власти: учебник и практикум для вузов / Г. А. Борщевский. – Москва: Издательство Юрайт, 2024. – 261 с. – (Высшее образование). – Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/539699> (дата обращения: 14.05.2024).

22. Булякова, Р. Р. К вопросу о повышении эффективности и качества оказания государственных и муниципальных услуг / Р. Р. Булякова. – Текст: непосредственный // Молодой ученый. – 2023. - № 1 (448). – С. 68-70. – URL: <https://moluch.ru/archive/448/98580/> (дата обращения: 26.05.2024).
23. Веретенников, Н. Н. Обращения граждан в Российской Федерации: понятие, виды, законодательное регулирование / Н. Н. Веретенников, Д. В. Ковтун // Наука и образование: новое время. – 2021. – № 3(44). – С. 1-8.
24. Вольховская М. В. Обращения граждан в органы публичной власти: понятие и содержание / М. В. Вольховская. –Текст: электронный // Документ в современном обществе: коммуникативные модели и технологии: материалы XVI Всероссийской студенческой научно-практической конференции. – Екатеринбург: Издательство Уральского университета, 2023. – С. 141–145. // Электронный научный архив УрФУ. – URL: <https://elar.urfu.ru/handle/10995/122836>.
25. Галяева, А. Ю. Право граждан на обращение: понятие и содержание / А. Ю. Галяева // Вопросы устойчивого развития общества. – 2021. – № 11. – С. 485-493.
26. Лавшук, М. А. Классификация обращений граждан по законодательству Российской Федерации: модернизация института демократии / М. А. Лавшук // Крымский научный вестник. – 2020. – № 2(27). – С. 73-78.
27. Луценко, В. А. Право граждан на обращение в российской федерации: понятие, содержание права граждан на обращение, классификация обращений / В. А. Луценко // Инновации. Наука. Образование. – 2020. – № 22. – С. 1106-1112.
28. Надыгин, Е. В. Инновационные подходы к преподаванию дисциплины «Обращения граждан в Российской Федерации»: учебное пособие / Е. В. Надыгин. – Нижний Новгород: ННГУ им. Н. И. Лобачевского, 2012. – 51 с. – Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. – URL: <https://e.lanbook.com/book/152782> (дата обращения: 22.05.2024).

29. Нарутто, С. В. Обращение граждан в органы публичной власти: учебник / С.В. Нарутто. – Москва: Норма: ИНФРА-М, 2021. – 496 с. – Текст: электронный. – URL: <https://znanium.ru/catalog/product/1215746> (дата обращения: 03.05.2024)

30. Родионова, А. З. Обращение граждан: понятие, виды, правовые основы их рассмотрения / А. З. Родионова, А. П. Юрина // Лучшая студенческая работа 2022: сборник статей II Международного научно-исследовательского конкурса, Пенза, 25 февраля 2022 года. – Пенза: Наука и Просвещение (ИП Гуляев Г.Ю.), 2022. – С. 161-165.

31. Савоськин А.В. «Обращения граждан» как правовая категория // Антиномии. 2017. №3. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/obrascheniya-grazhdan-kak-pravovaya-kategoriya> (дата обращения: 05.05.2024).

32. Википедия [Электронный ресурс]. – Режим доступа [https://ru.wikipedia.org/wiki/Невский\\_район](https://ru.wikipedia.org/wiki/Невский_район). – Загл. с экрана

33. Государственная Дума Федерального Собрания Российской Федерации. – Текст: электронный. – URL: <http://duma.gov.ru/news/57149/> (дата обращения: 26.05.2024).

34. Единый портал обращения граждан [Электронный ресурс]. – Режим доступа <https://mo-strelna.ru/news/anounces/1170/>. – Загл. с экрана

35. Обращения граждан в администрацию невского района [Электронный ресурс]. – Режим доступа <https://www.gov.spb.ru/gov/terr/nevsky/obrasheniya-grazhdan/>. – Загл. с экрана

36. Общероссийский день приема граждан в День Конституции [Электронный ресурс]. – Режим доступа <https://gudms.mosreg.ru/sobytiya/novosti-ministerstva/obscherossiyskiy-den-priema-grazhdan-v-den-konstitucii-rossiyskoj-federacii-12-dekabrya-2016-goda-20161212>. – Загл. с экрана

37. Официальный сайт администрации Невского района Санкт-Петербурга [Электронный ресурс]. – Режим доступа <https://www.gov.spb.ru/gov/terr/nevsky/>. – Загл. с экрана

38. Численность населения Санкт-Петербурга в разрезе муниципальных образований по состоянию на 1 января 2024 года. – Текст: электронный. – URL:

<https://78.rosstat.gov.ru/storage/mediabank/СПб%20числ%20на%2001.01.2024%20по%20МО.pdf> (дата обращения: 26.05.2024).

39. Межрегиональный институт повышения квалификации и переподготовки. – Текст: электронный. – URL:

[https://mipkip.ru/servisy/kursy\\_povysheniya\\_kvalifikacii/?tip=6&p=4](https://mipkip.ru/servisy/kursy_povysheniya_kvalifikacii/?tip=6&p=4) (дата обращения: 26.05.2024).

40. SkillBox Media. – Текст: электронный. – URL:

<https://skillbox.ru/media/marketing/kak-poschitat-pokazateli-vovlechyennosti-v-sotssetyakh-er-i-err-i-s-chem-ikh-sravniwat/#stk-1> (дата обращения: 26.05.2024).

Примерная форма ответа администрации Невского района Санкт-Петербурга на  
письменные обращения граждан



Администрация Санкт-Петербурга

Администрация Невского района  
Санкт-Петербурга

192131, Санкт-Петербург,  
пр. Обуховской Обороны, 163

№ \_\_\_\_\_

от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

ФИО

Адрес с индексом  
Номер телефона

Адрес электронной почты

Уважаемый(ая) \_\_\_\_\_!

На Ваше обращение на имя (ФИО, кому было адресовано обращение) № \_\_\_\_\_  
от \_\_\_\_\_ г. был подготовлен ответ.

*Содержание ответа с аргументацией и указанием сроков исполнения*

Глава администрации  
Невского района  
Санкт-Петербурга

\_\_\_\_\_

*подпись*

А.В. Гульчук

Примерная форма ответа органа исполнительной власти на письменные  
обращения граждан

<i>Герб органа власти, при наличии</i>	<i>Данные обратившегося лица</i>
<i>Наименование органа власти с указанием вышестоящего органа</i>	<i>(группы лиц) ФИО</i>
<i>Юридический адрес органа власти с указанием индекса</i>	<i>Адрес с индексом Номер телефона Адрес электронной почты</i>
№ _____	
от « ____ » _____ 20__ г.	

Уважаемый(ая) \_\_\_\_\_!

На Ваше обращение на имя (ФИО, кому было адресовано обращение) № \_\_\_\_\_  
от \_\_\_\_\_ г. был подготовлен ответ.

*Содержание ответа с аргументацией и указанием сроков исполнения*

*Должность должностного лица,  
возглавляющего орган власти,  
которому направлено обращение*

\_\_\_\_\_  
*подпись*

И.О. Фамилия