

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования

«АЛТАЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Исторический факультет

Кафедра документоведения, архивоведения и исторической информатики

Магистерская диссертация

**ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В
ОРГАНАХ ИСПОЛНИТЕЛЬНОЙ ВЛАСТИ АЛТАЙСКОГО КРАЯ**

Выполнила: студентка

2 курса 170М гр. ИФ

А.Н. Симачева

Научный руководитель:

к.и.н., доцент Е.А. Брюханова

Допустить к защите:

Заведующий кафедрой

д.и.н., проф., В.Н. Владимиров

«__» _____ 2019 г.

ВКР защищена:

«__» _____ 2019 г.

Оценка _____

Председатель ГЭК:

В.В. Антоненко

Барнаул 2019

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
ГЛАВА 1. ЗАКОНОДАТЕЛЬНОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В ОРГАНАХ ИСПОЛНИТЕЛЬНОЙ ВЛАСТИ АЛТАЙСКОГО КРАЯ	12
1.1. Нормативно-правовое и нормативно-методическое регулирование работы с обращениями граждан	12
1.2. Виды и формы обращений граждан в управлении имущественных отношений Алтайского края	24
ГЛАВА 2. ТЕХНОЛОГИЯ И ПРИНЦИПЫ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В УПРАВЛЕНИИ ИМУЩЕСТВЕННЫХ ОТНОШЕНИЙ АЛТАЙСКОГО КРАЯ	37
2.1 Основные делопроизводственные операции с письменными обращениями граждан	37
2.2 Организация личного приема граждан	49
2.3 Рекомендации по повышению эффективности работы с обращениями граждан в управлении имущественных отношений Алтайского края	56
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	62
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ	67
ПРИЛОЖЕНИЯ	77

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность исследования В настоящее время потребность в построении качественной работы органов власти с обращениями граждан является актуальной проблемой. Осознание того факта, что участие в государственном управлении проявляется не только в формате участия в выборах, постепенно приходит в сознание населения. Граждане обладают правом взаимодействия с властью по абсолютно различным вопросам и направлениям. При построении демократического государства важным представляется четкая организация работы по рассмотрению обращений граждан. Обращения в органы власти субъекта представляет собой одну из самых важных форм организации гражданского общества, так как предполагает установление «обратной связи» органа власти с гражданами. Обращение рассматривается как средство осуществления и охраны прав личности. В своих обращениях граждане могут охватить широкий круг вопросов, связанных с интересами и правами, как всего общества, так и отдельного гражданина. В связи с быстрой эволюцией общества в различных направлениях деятельности граждане все чаще обращаются в органы власти, в которых специалисты должны профессионально вести работу с гражданами, используя для этого актуальные нормативные документы и современные информационные технологии. Обращения приносят пользу не только для граждан, органа власти, но и для субъекта в целом, указывая на «узкие места» в организации работы, и, тем самым, позволяя найти пути ее совершенствования. Высокая скорость и качество разрешения проблем, содержащихся в обращениях, в значительной мере способствует удовлетворению нужд и запросов граждан, снятию напряженности в обществе, повышению авторитета органов власти, а также укреплению их связи с населением.

Степень изученности. Тема данной диссертации имеет междисциплинарный характер. Исходя из этого, современная литература по

указанной проблематике разнообразна и сгруппирована в зависимости от направлений области знаний.

Так, например, к первой группе относятся исследования, в которых рассмотрен документационный аспект обращений и описаны конкретные делопроизводственные операции, начиная с экспедиционной обработки, и, заканчивая анализом поступивших обращений. Данное направление представлено как научными статьями, так и учебными пособиями. Авторами статей, поднимающих данные вопросы, являются Т.А. Быкова, Т.В. Войцехович, Е.Н. Книга¹. Группа учебных пособий представлена следующими авторами: Е.А. Заславской, А.А. Раздорожным, Л.М. Паровой². При этом они не акцентируют внимание на вопросы совершенствования работы и применения новых технологий, а больше описывая и анализируя традиционные стороны документооборота по работе с обращениями.

К отдельной группе стоит отнести работы авторов, которые раскрывают историю развития, становление и современное положение института обращений граждан. Таковыми являются труды Т.В. Сергиенко, монографии Я.Э. Меженина и Е.В. Байда³. С.Ю. Кабашов в своей работе

¹ Быкова, Т. А. Технологии работы с обращениями граждан в Администрации Томской области / Т.А. Быкова // Вестник Томского государственного университета. – 2018. – № 427. – С. 105–112.; Войцехович, Т. В. Делопроизводство от А до Я. Работа с обращениями граждан [Электронный ресурс] / Т. В. Войцехович. – Режим доступа: <http://naar.ru/articles/deloproizvodstvo-ot-a-do-ya-rabota-sobrascheniyami-grazhdan/>. – Загл. с экрана.; Книга, Е. Н. Вопросы делопроизводства по обращению граждан / Е.Н. Книга // МОЛОДЕЖЬ, НАУКА, ТВОРЧЕСТВО-2015. – 2015. – С. 176-177.

² Заславская, Е.А. Документооборот и делопроизводство: учебное пособие / Е. А.Заславская ; М-во трансп. Российской Федерации, Федеральное агентство морского и речного трансп., Омский ин-т водного трансп. - фил. Федерального гос. бюджетного образовательного учреждения высш. проф. образования «Сибирский гос. ун-т водного трансп.», Каф. гуманитарных дисциплин. - Омск: СГУВТ, 2016. – 112 с.; Раздорожный, А.А. Документирование управленческой деятельности / А.А. Раздорожный; учеб. пособие. – М.: ИНФРА-М, 2015. – 304 с.; Парова, Л.М. Документационное обеспечение управления: учебное пособие / Л. М. Парова ; Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации, Западный филиал. - Саратов : Западный фил. РАНХиГС, 2018. –158 с.

³ Сергиенко, Т. В. Законодательное регулирование обращений граждан в XVI-XVIII веках в России / Т.В. Сергиенко // Сборник материалов Международной конференции студентов, аспирантов и молодых учёных «Перспективны-2016», Красноярск,

раскрывает порядок работы с обращениями граждан, складывавшийся на протяжении свыше 500 лет в Российском государстве. Помимо основного учебного материала пособие содержит подробный хронологический указатель фактов, событий, дат принятия правовых актов, связанных с развитием порядка рассмотрения обращений, обширный предметно-терминологический словарь, а также комплект схем по исторической и современной организации работы с обращениями⁴.

О.В. Хомова и Е.А. Щуклина в своей статье раскрывают вопросы создания высокоэффективного механизма взаимодействия власти и общества. В настоящее время государству требуются новые каналы «обратной связи», способствующие улучшению информационного обеспечения для принятия управленческих решений и повышению доверия общества к государственным структурам. В указанной статье определены основные признаки обращений граждан как социального института, а также сформирован механизм повышения эффективности его деятельности⁵.

Д.А. Сергеева в своих работах представляет доводы в пользу обособления принципов конституционной составляющей обращений граждан. Вместе с тем развитие современного законодательства в данной сфере, а также обновленные доктринальные положения обуславливают поиск новых подходов в целях их научного осмысления. В данном аспекте обобщение зарубежного конституционного опыта является одним из подходов,

Сибирский федеральный университет, 15-25 апреля 2016 г. – С. 20-21.; Меженин, Я.Э. Социальный институт обращений граждан в органы власти: становление и функционирование в России: монография / Я. Э. Меженин ; М-во образования и науки РФ, Алт. гос. ун-т. – Москва : Русайнс, 2016. – 103 с.; Байда, Е. В. Развитие практики регулирования обращений граждан в истории России /Е.В. Байда // Сборник материалов Международной конференции студентов, аспирантов и молодых учёных «Перспектив-2016» Красноярск, Сибирский федеральный университет, 15-25 апреля 2016 г. – С. 4-6.

⁴ Кабашов, С.Ю. Организация работы с обращениями граждан в истории России [Электронный ресурс] : учебное пособие / С.Ю. Кабашов. — Электрон. дан. — Москва : ФЛИНТА, 2016. — 312 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/84298>.

⁵ Хомова, О. В. Институт обращений граждан как инструмент реализации взаимодействия гражданского общества и власти / О.В. Хомова, Е.А. Щуклина // Вестник Сургутского государственного педагогического университета – 2015. – №6. – С. 147 – 155.

позволяющим дополнить и систематизировать знания об обращениях граждан⁶.

Отдельное место в литературе данного направления занимают работы тех авторов, которые в своих трудах вместе с освещением проблем законодательного характера работы с обращениями граждан раскрывают право граждан на обращения в форме конституционного права, закрепленного статьей 33 Конституции Российской Федерации.

Так, И.Ю. Гольяпина, А.Т. Карасев, А.В. Савоськин анализируют законодательство по обращениям в органы государственной власти и органы местного самоуправления, выявляя «пробелы» и «зыбкие места»⁷.

С.А. Ширококов в своей работе раскрывает особое значение, которое придается взаимодействию граждан и органов государственной власти и управления в части конституционного права граждан на обращение⁸. В статье М.В. Мархгейма и Д.А. Сергеева представлена авторская позиция о систематизации конституционно-правовых норм, регулирующих институт обращений граждан. В данной работе приведены доводы в пользу обособления различных уровней в предложенной системе, а также осуществлен анализ законодательных и подзаконных актов, нормы которых составляют системы конституционно-правового регулирования института обращений граждан⁹.

⁶ Сергеева, Д. А. Принципы конституционного института обращений граждан / Д.А. Сергеева // Социально-политические науки. – 2016. – №3. – С. 111 – 114.; Сергеева, Д. А. Европейский опыт конституционного закрепления института обращений граждан / Д.А. Сергеева // Пробелы в российском законодательстве. Юридический журнал. – 2016. – №. 7.

⁷ Гольяпина. И.Ю. О совершенствовании законодательства об обращениях граждан / И.Ю. Гольяпина // Юридический вестник ДГУ. – 2015. – №1. – С. 115 – 120.; Карасев, А. Т. Законы субъектов Российской Федерации об обращениях граждан / А. Т. Карасев, А. В. Савоськин // Российский юридический журнал. – 2015. – № 1 (январь-февраль). – С. 48–54.; Савоськин, А.В. Подзаконные акты об обращениях граждан: управленческий контекст / А.В. Савоськин // Вопросы управления. – 2015. – №6. – С. 1 – 10.

⁸ Ширококов, С. А. Конституционное право граждан на обращение в системе правового регулирования взаимодействия граждан и органов государственной власти и управления / С.А. Широкова // Вестник Пермского университета. Юридические науки. – 2016. – №2. – С. 158 – 164.

⁹ Мархгейм, М.В. Система конституционно-правовых норм института обращений граждан / М.В. Мархгейм, Д.А. Сергеева // Научные ведомости Белгородского

К отдельной группе следует отнести тему классификации обращений граждан. Так, например. А.В. Савоськин в связи с развитием законодательной базы и появлением новых форм и способов обработки обращений в своих научных трудах поднимает вопросы классификации обращений.¹⁰

К следующей группе стоит отнести работы Е.А. Казьминой, О.В. Хомовой, И.В. Шевченко, Д.В. Соловьева, которые определяют обращения граждан как особую форму связи общества и государства¹¹.

Таким образом, рассмотренная литература полностью отражает основные аспекты и нюансы работы с обращениями граждан на разных уровнях. Ввиду законодательного закрепления норм по данному направлению авторы не предлагают своего видения, однако анализ представленных библиографических источников способствует достижению целей поставленных в магистерской диссертации.

Цель магистерской диссертации – изучить практическую сторону работы с обращениями граждан в управлении имущественных отношений Алтайского края и определить пути ее оптимизации.

государственного университета. Серия: Философия. Социология. Право – 2016. – №3. – С. 147 - 152

¹⁰ Савоськин А.В. Обращение граждан в Российской Федерации: понятие, виды и система законодательства: монография / А. В. Савоськин. - Москва: Юрлитинформ, 2015. – 182 с. ; Савоськин, А. В. Виды обращений граждан в органы государственной власти и местного самоуправления / А.В. Савоськин // Государственная власть и местное самоуправление. – 2015. – № 2. – С. 28-33.; Савоськин, А.В. Обращения граждан в Российской Федерации: понятие и виды: монография / А. В. Савоськин ; Уральский гуманитарный ин-т. – Екатеринбург : УрГИ, 2015. – 193 с.

¹¹ Казьмина, Е.А. Формы непосредственной демократии в России: сборник нормативных правовых актов: учебное пособие для студентов, обучающихся по направлению подготовки «юриспруденция» (квалификация «магистр») / [сост. и авт. вступ. слова Казьмина Е. А.]. – Барнаул : ИП Колмогоров И. А., 2015. – 253 с.; Хомова, О. В. Институт обращений граждан как инструмент реализации взаимодействия гражданского общества и власти / О.В. Хомова, Е.А. Шуклина // Вестник Сургутского государственного педагогического университета – 2015. – №6. – С. 147 – 155.; Шевченко, И. В. Диалог власти и общества: об оптимизации работы с электронными обращениями граждан / И.В. Шевченко // Политика, экономика и инновации. – 2018. – №. 5 (22).; Соловьев, Д. В. Совершенствование работы с обращениями граждан как одной из форм участия населения в государственном и муниципальном управлении / Д.В. Соловьев // Экономика и бизнес: позиция молодых ученых : материалы междунар. конф. студентов, магистрантов и аспирантов. – Барнаул, 2017. – Вып. 15. – С. 344-347.

Для достижения поставленной цели, необходимо решить **ряд задач**:

1. Сделать анализ нормативно-правовой и нормативно-методической баз, регламентирующих организацию работы с обращениями граждан в органах исполнительной власти субъекта.
2. Ознакомиться с основными понятиями и классификацией обращений.
3. Изучить и проанализировать организацию работы с обращениями граждан в органах исполнительной власти Алтайского края (на примере управления имущественных отношений Алтайского края).
4. Ознакомиться с организацией личного приема в управлении имущественных отношений Алтайского края
5. Разработать предложения по совершенствованию работы с обращениями граждан для управления имущественных отношений Алтайского края.

Объектом исследования магистерской диссертации является работа с обращениями граждан в органах исполнительной власти.

Предметом исследования является организация работы с обращениями граждан в управлении имущественных отношений Алтайского края.

Источниковая база магистерской диссертации представлена законодательными и нормативно-правовыми актами, регламентирующими работу с обращениями граждан. Источники разнообразны и отражены на всех уровнях нормотворчества.

На уровне федерального законодательства порядок работы с обращениями граждан определен в полном объеме и во всех сферах. Так, Конституция Российской Федерации 12 декабря 1993 года устанавливает, что граждане РФ вправе, как обращаться лично, так и направлять индивидуальные и коллективные обращения в адрес органов власти¹².

¹² Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008

Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» определяет правовую основу обращения с персональными данными физических лиц в целях реализации человеком его конституционных прав¹³.

Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» регулирует отношения, возникающие при осуществлении права гражданина на поиск, получение, передачу, производство и распространение информации¹⁴.

Благодаря принятому Федеральному закону от 09 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» установлен единый порядок доступа граждан и организаций к информации о деятельности органов государственной власти, в том числе в электронной форме (в сети Интернет)¹⁵.

Основу законодательства в сфере работы с обращениями граждан определяет Федеральный закон от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Данный нормативный акт регулирует правоотношения, связанные с реализацией гражданином закрепленного за ним конституционного права на обращение в органы власти, а также устанавливает порядок рассмотрения обращений¹⁶.

Указом Президента Российской Федерации от 17 апреля 2017 года № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций» закреплены обязанности органов власти в

№ 6-ФКЗ, от 30.12.2008 № 7-ФКЗ, от 05.02.2014 № 2-ФКЗ, от 21.07.2014 № 11-ФКЗ) // Собрание законодательства РФ. – 2014. – № 31. – Ст. 4398.

¹³ О персональных данных : Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ // Собрании законодательства Российской Федерации. – 2006. – 31 июля. – № 31 (часть I). – ст. 3451

¹⁴ Об информации, информационных технологиях и о защите информации : Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ // Собрании законодательства Российской Федерации. – 2006. – 31 июля. – № 31 (часть I). – ст. 3448

¹⁵ Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2016) : Федеральный закон от 09.02.2009 № 8-ФЗ // Российская газета. – 2009. – 13 февр.

¹⁶ О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации : Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ // Российская газета. – 2006. – 5 мая.

размещении на своих официальных сайтах счетчиков обращений и в ежемесячном предоставлении в Администрацию Президента РФ сведений о результатах рассмотрения обращений и принятых по ним мерах¹⁷.

На уровне субъекта Российской Федерации Уставом Алтайского края установлены формы непосредственного участия населения региона в решении важных вопросов государственного значения, которое осуществляется посредством участия в выборах, референдумах, подачи коллективных обращений (петиций), краевой народной законодательной инициативы, краевого народного опроса (плебисцита) и других форм¹⁸.

Закон Алтайского края от 29 декабря 2006 года № 152-ЗС «О рассмотрении обращений граждан Российской Федерации на территории Алтайского края» регулирует правоотношения, связанные с реализацией на территории региона права на обращение в органы власти¹⁹.

Постановление Администрации Алтайского края от 16 января 2012 года № 10 «Об обеспечении доступа к информации о деятельности Администрации края и иных органов исполнительной власти Алтайского края» утверждает перечень сведений, который должен быть представлен в открытом доступе. Одним из пунктов перечня является информация о работе органа власти Алтайского края с обращениями граждан, включающая правовые акты, регулирующие работу с обращениями, информацию о порядке и времени приема граждан, а также обзоры поступивших обращений²⁰.

¹⁷ О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций : Указ Президента Российской Федерации от 17.04.2017 № 171 // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2017. – № 17. – ст. 2545

¹⁸ Устав (Основной Закон) Алтайского края от 05.06.1995 № 3-ЗС // Сборник законодательства Алтайского края. – 1995. – май. – №10. – с.1

¹⁹ О рассмотрении обращений граждан Российской Федерации на территории Алтайского края (принят Постановлением АКСНД от 27.12.2006 № 742) : Закон Алтайского края от 29.12.2006 № 152-ЗС // Алтайская правда. – 2007. – 18 янв.

²⁰ Об обеспечении доступа к информации о деятельности Администрации края и иных органов исполнительной власти Алтайского края : Постановление Администрации Алтайского края от 16.01.2012 № 10 // Сборник законодательства Алтайского края. – 2012. – январь. – № 189. – ч. 1. – с. 91

На уровне управления имущественных отношений Алтайского края работу с обращениями граждан регламентирует «Порядок рассмотрения обращений граждан в Министерстве имущественных отношений Алтайского края». Данный документ устанавливает требования к организации работы при рассмотрении обращений, как отдельного гражданина, так и объединения граждан, в том числе юридических лиц, направленных в адрес ведомства в письменной форме или в форме электронного документа, а также устных обращений граждан, поступивших в ведомство, в том числе в ходе проведения личного приема²¹.

Для решения поставленных задач был использован комплекс взаимодополняющих **методов исследования**, включающий в себя синтез, методы группировки, сравнение, обобщение, анализ нормативно-правовой базы и т.д.

Новизна исследования заключается в систематизации накопленного опыта в сфере работы с обращениями граждан, а также в выработке практических рекомендаций по усовершенствованию порядка работы с обращениями граждан в управлении имущественных отношений Алтайского края.

Практическая значимость исследования заключается в разработке рекомендаций по совершенствованию работы с обращениями граждан, которые могут быть использованы специалистами управления имущественных отношений Алтайского края.

Структура выпускной квалификационной работы соответствует цели и поставленным задачам исследования и состоит из введения, двух глав, заключения, в котором подведены итоги исследования, списка использованных источников и литературы, а также приложений.

²¹ Порядок рассмотрения обращений граждан в Министерстве имущественных отношений Алтайского края [Электронный ресурс]: Приказ Главного управления имущественных отношений Алтайского края от 28.09.2016 № 78 (в ред. Приказ Минимущества Алтайского края от 15.01.2018 № 5). – Режим доступа: http://www.altairegio№-im.ru/about/rabota_obr/prikaz_78.html

ГЛАВА 1. ЗАКОНОДАТЕЛЬНОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В ОРГАНАХ ИСПОЛНИТЕЛЬНОЙ ВЛАСТИ АЛТАЙСКОГО КРАЯ

1.1. Нормативно-правовое и нормативно-методическое регулирование работы с обращениями граждан

Одной из самых распространенных форм взаимодействия населения с органами власти, не требующей финансовых и организационных ресурсов со стороны общества, выступает институт обращений, который пользуется в настоящее время большим интересом у граждан.

Конституционное право граждан на обращение в органы власти с предложениями, заявлениями, жалобами является неотъемлемым и закреплено в Конституции Российской Федерации. Право на обращение является особо важным инструментом реализации «обратной связи» общества и власти, который позволяет последней решать существующие и предотвращать потенциальные проблемы

Статья 33 Конституции Российской Федерации устанавливает, что граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в органы государственной власти²².

Тот факт, что граждане при реализации права на обращения могут действовать добровольно и свободно, не означает их неограниченную свободу. Ограничитель в данном случае установлен международными актами по правам человека и Конституцией России и представлен правами и свободой других граждан. Так, в соответствии с основным законом Российской Федерации каждый имеет право на неприкосновенность и

²² Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 № 6-ФКЗ, от 30.12.2008 № 7-ФКЗ, от 05.02.2014 № 2-ФКЗ, от 21.07.2014 № 11-ФКЗ) // Собрание законодательства РФ. – 2014. – № 31. – Ст. 33.

защиту частной жизни, хранение личной и семейных тайн²³, а сбор, хранение, использование и распространение информации о частной жизни лица без его согласия считается незаконным²⁴.

В настоящее время законодательную основу регулирования правоотношений, связанных с реализацией гражданами конституционного права на обращение в органы государственной власти, образует Федеральный закон от 2 мая 2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан» (далее – Федеральный закон №-59-ФЗ).

Основными положениями Федерального закона №-59-ФЗ являются:

1. Обращение представляет собой направленное письменно или электронно в адрес органа власти сообщение в виде предложения, заявления или жалобы. Кроме того, данным законом предусмотрен и устный формат подачи обращения.

2. Регулирование реализации гражданина конституционного права на обращение в органы власти, а также установление порядка рассмотрения поступивших обращений государственными органами, органами местного самоуправления и должностными лицами. Регламентирование данного закона распространяется на все обращения, за исключением тех обращений, которые попадают в сферу действия иных нормативных актов. Обращения иностранных граждан и лиц без гражданства также рассматриваются в рамках данного закона.

3. Законом установлен набор требований к оформлению обращений граждан, направляемых как в письменной форме, так и с помощью информационных систем.

²³ Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 № 6-ФКЗ, от 30.12.2008 № 7-ФКЗ, от 05.02.2014 № 2-ФКЗ, от 21.07.2014 № 11-ФКЗ) // Собрание законодательства РФ. – 2014. – № 31. Ст. 23

²⁴ Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 № 6-ФКЗ, от 30.12.2008 № 7-ФКЗ, от 05.02.2014 № 2-ФКЗ, от 21.07.2014 № 11-ФКЗ) // Собрание законодательства РФ. – 2014. – № 31. Ст. 24

4. Определение полного перечня обращений, не подлежащих рассмотрению. К таким относятся: сообщения без указания отправителя, кроме сообщений о возможных преступлениях и угрозе для государства и общества; обращения, суть которых содержит клевету, оскорбления и угрозы должностных лиц органов власти и общества; обращения, по которым уже вынесены судебные решения; а также обращения, направляемые в адрес органа власти повторно (многократно) без предъявления новых фактов и доводов.

5. Жесткое регулирование сроков регистрации и рассмотрения письменных обращений, которые составляют, соответственно, 3 и 30 дней с момента их поступления.

6. Ограничение направления обращения в адрес органа власти или должностного лица, действие которого обжалуется гражданином.

7. Определение порядка рассмотрения органами власти и должностными лицами поступивших обращений, не входящих в их ведение.

8. Регламентирование ответственности за нарушения при осуществлении работы с обращениями²⁵.

В своем обращении в соответствии с федеральным законодательством излагает свои предложения, заявления или жалобы. Ст. 9, 10 Федерального закона № 59-ФЗ определено обязательное рассмотрение поступившего обращение и направление ответа в адрес гражданина. Вместе с этим, несмотря на данные статьи, ответ может быть направлен формально, т.к. заявитель вправе высказывать свое личное мнение по совершенствованию законодательства или же внести какой-либо проект, а в ответе, как правило, указывается, что его предложения будут учтены²⁶.

В этой связи помимо механизма реализации государственных программ в нормативных актах представляется необходимым

²⁵ О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации : Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ // Российская газета. – 2006. – 5 мая.

²⁶ О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации : Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ // Российская газета. – 2006. – 5 мая.

предусматривать порядок рассмотрения заявлений на участие в ней, особенно в отношении пакета документов, подаваемого гражданином при вступлении в состав участников программы, а также оснований для отказа в удовлетворении заявления.

Важный вопрос, который не был рассмотрен Федеральным законом №-59-ФЗ в его первоизданном виде, – деятельность муниципальных предприятий и учреждений, а также других подобных организаций. Жители муниципалитетов в повседневной жизни сталкиваются с ними даже чаще, чем с органами и должностными лицами органов власти. Только спустя почти пять лет в седьмой редакции закона от 15 ноября 2015 было дополнено о муниципальных предприятиях и учреждениях. Таким образом, действующая редакция Федерального закона №-59-ФЗ выглядит следующим образом: «Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в государственные органы, органы местного самоуправления и их должностным лицам, в государственные и муниципальные учреждения и иные организации, на которые возложено осуществление публично значимых функций, и их должностным лицам»²⁷.

В Федеральном законе №-59-ФЗ отмечено, что его действие не распространяется на обращения граждан, подлежащие рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами. Очевидно, что здесь речь идет о случаях рассмотрения обращений граждан в Конституционном Суде Российской Федерации, органах правоохранительных органах, судах общей юрисдикции, Уполномоченным по правам человека в Российской Федерации и др.

Других федеральных законов, полностью посвященных регламентированию работы с обращениями, помимо указанного закона, нет.

²⁷ О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации : Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ // Российская газета. – 2006. – 5 мая; То же [Электронный ресурс] (ред. от 03.11.2015). – Режим доступа: <http://www.consultant.ru> – Ст. 2.

Имеющиеся на данный момент федеральные акты в большинстве своем, не устанавливают четкого порядка рассмотрения обращений граждан²⁸.

Также существенным изменением, внесенным в Федеральный закон №-59-ФЗ, является увеличение срока рассмотрения обращений, который в настоящее время составляет 30 дней с момента регистрации. Предыдущее законодательство предусматривало возможность всестороннее и безотлагательное решения вопроса в максимальный срок не более 15 дней, при условии отсутствия необходимости дополнительной проверки. Исходя из этого, очевидно, что сроки рассмотрения обращений увеличились не в пользу заявителя.

На основании ст. 11 Федерального закона № 59-ФЗ обращение, в котором обжалуется судебное решение, подлежит возврату гражданину с указанием и разъяснением порядка обжалования данного судебного решения²⁹.

На основании того, что граждане за редким исключением обжалуют судебное решение, а чаще выражают недовольство решением органов власти, редакция данного правила представляется не совсем удачной.

Следовательно, необходимо подвергнуть дополнению приведенные выше нормы правилом о том, что не только при обжаловании, но и при наличии судебного решения по вопросу, поднятому, в обращении, гражданину разъясняется его право обратиться в вышестоящие судебные инстанции без правового анализа сути обращения, если, конечно, такое обращение не направлено в контролирующий правоохранительный орган.

Следовательно, Федеральный закон №-59-ФЗ не в полной мере способствует установлению организационно-правового механизма

²⁸ О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации : Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ // Российская газета. – 2006. – 5 мая; То же [Электронный ресурс] (ред. от 03.11.2015). – Режим доступа: <http://www.consultant.ru> –

²⁹ О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации : Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ // Российская газета. – 2006. – 5 мая; То же [Электронный ресурс] (ред. от 03.11.2015). – Режим доступа: <http://www.consultant.ru> –Ст. 11

рассмотрения обращений, который максимально способствовал бы защите интересов граждан, восстановлению их нарушенных прав и удовлетворению законных требований.³⁰ Однако уровень проработанности и качества любого нормативно-правового акта можно оценить только после углубленного анализа практики его применения, что требует дальнейших исследований в этой области.

Основные принципы и правила работы с обращениями для каждой ветви власти являются едиными. Вместе с этим это не исключает существование определенной специфики подачи и рассмотрение отдельных разновидностей обращений.

Однако, не смотря на сравнительно большую нормативную базу в сфере работы с обращениями граждан, остаются пробелы.

Так, например, в Федеральном законе №-59-ФЗ вопрос, касающийся возможности обращения от имени другого лица гражданин, являющийся инвалидом, (болезнь или отсутствие конечностей) лишается права обращения, так как фактически рукоприкладчиком является иное лицо и передать рассмотрение тоже может только помощник.

Вместе с этим, Федеральный закон №-59-ФЗ практически не регулирует правила подачи коллективных обращений граждан (ч. 1 ст. 2 говорит лишь о возможности подачи коллективного обращения)³¹, в то же время на местном уровне необходимо в достаточной мере применять формы прямой демократии: публичные слушания, собрания, конференции и т.п.

Вопросы о том, каким образом в рамках этой деятельности принимать коллективные обращения, как они должны оформляться, существуют ли особенности их рассмотрения, Федеральный закон №-59-ФЗ не

³⁰ О рассмотрении обращений граждан Российской Федерации на территории Алтайского края (принят Постановлением АКСНД от 27.12.2006 № 742); Закон Алтайского края от 29.12.2006 № 152-ЗС // Алтайская правда. – 2007. – 18 янв.; То же [Электронный ресурс] (ред. от 19.06.2014). – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>

³¹ О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации : Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ // Российская газета. – 2006. – 5 мая; То же [Электронный ресурс] (ред. от 03.11.2015). – Режим доступа: <http://www.consultant.ru> – Ст. 2

регламентирует, поэтому в законодательстве субъектов прописано о коллективных обращениях более подробно³².

Вместе с этим, в Российской Федерации действует 09.02.2009 № 8-ФЗ закон «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (далее – Федеральный закон №8-ФЗ), который подробно регламентирует право на доступ к информации о деятельности органов власти. Данный закон дает определение информации о деятельности органов власти, представляя ее в виде набора сведений, созданных в сфере своих компетенций государственными органами, их территориальными представительствами, органами местного самоуправления и другими подведомственными организациями³³.

Помимо этого, данный закон определяет состав информации, которая должна быть размещена на официальном сайте органа власти. В соответствии со статьей 13 информация в зависимости от сферы их деятельности, размещаемая в сети Интернет, должна содержать:

1. общие сведения о государственном органе, об органе местного самоуправления;
2. информацию о нормотворческой деятельности органа власти;
3. данные об участии органа власти целевых и иных программах, международном сотрудничестве, включая официальные тексты международных договоров Российской Федерации, а также сведения о проводимых мероприятиях, в том числе информация об официальных визитах и о рабочих поездках руководителей и официальных делегаций;
4. материалы о степени защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций, а также информацию о принятых мерах по

³² О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации : Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ // Российская газета. – 2006. – 5 мая.

³³ Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2016) : Федеральный закон от 09.02.2009 № 8-ФЗ // Российская газета. – 2009. – 13 февр.

обеспечению их безопасности. Кроме того, публикуются сведения о возникающих и потенциальных чрезвычайных ситуациях и о способах защиты населения от их воздействия;

5. сведения по результатам проверок, проводимых самим органом власти в пределах его полномочий, а также проверок результатов его деятельности, контролирующими ведомствами;

6. тезисы и материалы официальных выступлений руководителей и их заместителей органа власти;

7. статистические данные о результатах и эффективности деятельности органа в рамках реализации своих компетенций;

8. сведения о кадровом обеспечении органа власти, а также информацию о проведении конкурсов на замещение вакантных должностей;

9. информацию о работе органа власти с поступившими в его адрес обращениями.³⁴

В соответствии с федеральным законодательством в области работы с обращениями граждан, учитывая региональные особенности, в субъектах Российской Федерации разрабатываются и утверждаются территориальные нормативно-правовые акты.

Так, Уставом Алтайского края закреплены формы непосредственного участия населения в решении важных вопросов государственного значения, что является неотъемлемой частью народовластия в регионе. Оно осуществляется в формате выборов, референдума, краевой народной законодательной инициативы, краевого народного опроса (плебисцита), подачи коллективных обращений (петиций) и других форм³⁵.

Согласно статье 57 Устава граждане Алтайского края имеют право на коллективные обращения (петиции) к органам государственной власти, в том

³⁴ Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2016) : Федеральный закон от 09.02.2009 № 8-ФЗ // Российская газета. – 2009. – 13 февр.

³⁵ Устав (Основной Закон) Алтайского края от 05.06.1995 № 3-ЗС // Сборник законодательства Алтайского края. – 1995. – май. – №10. – с.1

числе непосредственно в адрес Губернатора Алтайского края, Алтайского краевого Законодательного Собрания. Регламент реализации права на коллективное обращение (петицию) и порядок его рассмотрения устанавливаются Федеральным законом № 59-ФЗ и законом Алтайского края «О рассмотрении обращений граждан Российской Федерации на территории Алтайского края» от 29.12.2006 № 152-ЗС (далее – закон Алтайского края № 152-ЗС)³⁶.

В отличие от Федерального закона № 59-ФЗ закон Алтайского края № 152-ЗС определяет понятие коллективного обращения, а также регламентирует подачу и рассмотрение обращений на территории региона³⁷.

Таким образом, данный закон определяет четкие требования к письменному обращению.³⁸ Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке отражает суть своего сообщения, указывает либо наименование органа власти, в который направляет свое обращение или фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица; либо должность соответствующего лица. Кроме того, ему необходимо указать свои реквизиты, включая почтовый адрес, на который необходимо отправить подготовленный ответ или сообщение о переадресации обращения. В конце обращения ставится личная подпись и дата его составления.

При условии неточностей в указании реквизитов получателя обращения, не препятствующих установлению правильности адресата, оно должно быть рассмотрено должностными лицами в обязательном порядке. К обращению гражданин имеет право прилагать необходимые документы, при

³⁶ Устав (Основной Закон) Алтайского края от 05.06.1995 № 3-ЗС // Сборник законодательства Алтайского края. – 1995. – май. – №10. – Ст. 57

³⁷ О рассмотрении обращений граждан Российской Федерации на территории Алтайского края (принят Постановлением АКСНД от 27.12.2006 № 742): Закон Алтайского края от 29.12.2006 № 152-ЗС // Алтайская правда. – 2007. – 18 янв.; То же [Электронный ресурс] (ред. от 19.06.2014). – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>. Ст. 12

³⁸ О рассмотрении обращений граждан Российской Федерации на территории Алтайского края (принят Постановлением АКСНД от 27.12.2006 № 742): Закон Алтайского края от 29.12.2006 № 152-ЗС // Алтайская правда. – 2007. – 18 янв.; То же [Электронный ресурс] (ред. от 19.06.2014). – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>

этом их оригиналы будут направлены ему вместе с ответом органа власти, а копии должны быть подшиты в дело.

Как уже сообщалось выше, порядок рассмотрения обращений, поступивших в адрес органа власти Алтайского края, регламентирован Федеральным законом № 59-ФЗ и законом Алтайского края № 152-ЗС.³⁹

Кроме того, на основании Федерального закона №8-ФЗ в Алтайском крае утверждено Постановление Администрации Алтайского края от 16 января 2012 года № 10 «Об обеспечении доступа к информации о деятельности Администрации края и иных органов исполнительной власти Алтайского края». Постановление определяет исчерпывающий перечень сведений, который представляется органом власти в открытом доступе. Одним из пунктов данного перечня является обязательство в предоставлении информации о деятельности органа исполнительной власти Алтайского края в рамках осуществления работы с обращениями граждан. Данные сведения должны включать законодательные акты, регулирующие работу с обращениями, информацию о порядке и времени приема граждан, а также аналитические обзоры поступивших обращений⁴⁰.

В соответствии с законом Алтайского края от 02.09.2015 № 69-ЗС «О системе органов исполнительной власти Алтайского края» и указом Губернатора Алтайского края от 16.10.2018 № 156 «О структуре органов исполнительной власти Алтайского края» одним из таких органов власти Алтайского края является управление имущественных отношений Алтайского края (далее – Алтайкрайимущество)⁴¹.

³⁹ О рассмотрении обращений граждан Российской Федерации на территории Алтайского края (принят Постановлением АКСНД от 27.12.2006 № 742) : Закон Алтайского края от 29.12.2006 № 152-ЗС // Алтайская правда. – 2007. – 18 янв.

⁴⁰ Об обеспечении доступа к информации о деятельности Администрации края и иных органов исполнительной власти Алтайского края : Постановление Администрации Алтайского края от 16.01.2012 № 10 // Сборник законодательства Алтайского края. – 2012. – январь. – № 189. – ч. 1. – с. 91

⁴¹ О системе органов исполнительной власти Алтайского края (принят Постановлением Алтайского краевого Законодательного Собрания от 31.08.2015 № 224) [Электронный ресурс] : Закон Алтайского края от 02.09.2015 № 69-ЗС. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/430541464>

На ведомство возложены полномочия следующего характера:

1. регулирование вопросов управления, распоряжения и использованием государственным имуществом Алтайского края, корпоративного управления, приватизации, несостоятельности (банкротства), в сфере земельных отношений;
2. разработка и утверждение нормативных и иных правовых актов (приказов, распоряжений), обязательных для исполнения всеми краевыми организациями и органами государственной власти Алтайского края;
3. организация и проведение мероприятий в сфере предотвращения чрезвычайных ситуаций и гражданской обороны;
4. проведение мероприятий по мобилизационной подготовке государственных гражданских служащих и сотрудников управления;
5. принятие мер, направленных на предотвращение и профилактику проявления терроризма и экстремизма на территории региона;
6. координирование деятельности органов власти Алтайского края и их взаимодействия с федеральными органами в сфере регулирования имущественных и земельных отношений;
7. в рамках своего ведения в целях выполнения возложенных задач управление имеет право запрашивать у органов власти необходимую информацию и сведения⁴².

Помимо перечисленных полномочий Алтайкраимуществом организована и на постоянной основе проводится работа с обращениями граждан в рамках своих компетенций. В данном направлении ведомство опирается на федеральное, региональное законодательство и на Порядок

О структуре органов исполнительной власти Алтайского края [Электронный ресурс] : Указ Губернатора Алтайского края от 16.10.2018 № 156. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/550210764>

⁴² Положение об управлении имущественных отношений Алтайского края [Электронный ресурс]: Указ Губернатора Алтайского края от 3 ноября 2016 г. № 131. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/444744155> — Загл. с экрана.

рассмотрения обращений граждан в Министерстве имущественных отношений Алтайского края⁴³.

Исходя из вышесказанного, следует, что одним из форматов участия населения в государственном управлении является обращение. Законодательно право на обращение гражданина в органы государственной власти закреплено Конституцией Российской Федерации. В соответствии с данным правом в 2006 году разработан и утвержден Федеральный закон № 59-ФЗ, который составляет основу законодательной базы в сфере регламентации работы с обращениями граждан. Данный закон дает определение обращению гражданина, закрепляет порядок и сроки работы с обращениями, а также закрепляет ответственность служащих за нарушение порядка работы.

В Алтайском крае на основе федерального законодательства утвержден закон Алтайского края № 152-ЗС, который регулирует отношения в сфере работы с обращениями граждан в органах исполнительной власти, органах местного самоуправления и муниципальных образований региона.

Являясь структурной единицей исполнительной власти, Алтайкрайимущество осуществляет работу с обращениями граждан в сфере имущественных и земельных отношений, опираясь на данное направление на федеральное и региональное законодательство, а также разработанный Порядок работы с обращениями граждан в Министерстве имущественных отношений Алтайского края.

Таким образом, нормативно-правовая и нормативно-методическая база по работе с обращениями граждан, существующая на данный момент, является достаточно обширной и представленной на всех уровнях

⁴³ Порядок рассмотрения обращений граждан в Министерстве имущественных отношений Алтайского края [Электронный ресурс]: Приказ Главного управления имущественных отношений Алтайского края от 28.09.2016 № 78 (в ред. Приказ Минимущества Алтайского края от 15.01.2018 № 5). – Режим доступа: http://www.altairegio№-im.ru/about/rabota_obr/prikaz_78.html

нормотворчества. Вместе с этим ежегодно осуществляется работа по совершенствованию законодательства в данном направлении.

1.2. Виды и формы обращений граждан в управлении имущественных отношений Алтайского края

Действующий в настоящее время Федеральный закон № 59-ФЗ предусматривает три вида обращений: предложение, заявление и жалоба. Помимо перечисленных в данном законе и других законодательных и нормативных документах данный перечень дополнен следующими видами: ходатайство, коллективное обращение и петиция⁴⁴.

Предложение – это рекомендация гражданина по совершенствованию законодательства, повышению эффективности деятельности органов власти, развитию социальных отношений, улучшению всех сфер деятельности, как государства, так и общества⁴⁵.

В рамках осуществления работы с таким видом обращений имеет место одна особенность, которая заключается в возможности предоставления ответа гражданину с указанием на практическую применимость данного предложения. Вместе с этим, от должностных лиц не требуется выполнения полного порядка рекомендованных действий⁴⁶.

Одним из видов предложений являются открытые письма, которые, как правило, размещаются в средствах массовой информации. Чаще всего такое письмо адресовано конкретному должностному лицу. Данное обращение требует его рассмотрения через призму определения наличия или отсутствия

⁴⁴ О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации : Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ // Российская газета. – 2006. – 5 мая.

⁴⁵ О рассмотрении обращений граждан Российской Федерации на территории Алтайского края (принят Постановлением АКСНД от 27.12.2006 № 742): Закон Алтайского края от 29.12.2006 № 152-ЗС // Алтайская правда. – 2007. – 18 янв.; То же [Электронный ресурс] (ред. от 19.06.2014). – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>

⁴⁶ Савоськин, А. В. Виды обращений граждан в органы государственной власти и местного самоуправления / А.В. Савоськин // Государственная власть и местное самоуправление. – 2015. – № 2. – С. 29

в нем вопросов к данному лицу. Если таких вопросов нет, то оно просто принимается к сведению. Лица, опубликовавшие открытое письмо, высказывают свою точку зрения и стремятся повлиять на общественность, привлекая тем самым должностных лиц к действию или бездействию в решении определенных вопросов. Как показывает практика, чаще всего открытое письмо является, так называемой, последней возможностью влияния на ситуацию. Считается, что сам факт публичности такого вида обращений позволяет придать ему большой вес и статус в обществе. Обыкновенно открытые письма готовятся от имени организованной группы, лидера социально-значимой общественной или религиозной организации и социальной общности.

В ряде случаев обращения в формате предложений содержат проекты правовых актов. При работе с такими обращениями следует провести их оценку на предмет соответствия правотворческой инициативе, что заключается в установлении наличия следующих критериев: подписи в поддержку предложения, требования, предъявляемые к оформлению проекта, а также наличие у заявителя права на осуществление правотворческой инициативы. Если имеют место дополнительные критерии, то данное обращение уже не попадает под сферу Федерального закона № 59-ФЗ. В таком случае обращение регулируется муниципальным законодательством в сфере правотворческих инициатив⁴⁷.

В случае если рекомендации гражданина, указанные в дополнение к просьбе о содействии в реализации, восстановлении или защите нарушенного права, являются частью обращения, то такой вид обращения будет считаться жалобой.

Самым распространенным видом обращений является заявление, которое предполагает указание просьбы гражданина о содействии в реализации его прав, определенных Конституцией Российской Федерации, и

⁴⁷ Хомова, О. В. Институт обращений граждан как инструмент реализации взаимодействия гражданского общества и власти / О.В. Хомова, Е.А. Шуклина // Вестник Сургутского государственного педагогического университета – 2015. – №6. – С. 150

свобод других граждан. Помимо просьбы заявление может содержать и другую информацию. К примеру, сведения о нарушении законов и иных нормативно-правовых актов, неудовлетворительную работу органов власти, а также критику их деятельности или работы должностных лиц⁴⁸.

В ходе принятия решения об отнесении поступившего обращения к заявлению, исходя из законодательного определения, необходимо в его тексте выявить следующие моменты:

- наличие просьбы о содействии и помощи;
- указание конкретных лиц, чье конституционное право или свобода было нарушено;
- указание на конкретный орган (должностное лицо);
- критика деятельности органов власти или должностных лиц.

Если отражен хотя бы один из приведенных критериев, то поступившее обращение следует относить к категории заявлений. При этом не имеет значения формат канала поступления информации.

В случае если в документе помимо всего прочего отражена просьба о восстановлении или защите нарушенного права, то такое обращение относится к другому виду обращений – жалобам, которые также обладают отличительными особенностями⁴⁹.

Жалобы, как отдельный вид обращений, представляют особый интерес в связи с тем, что при рассмотрении данных сообщение имеют место определенные требования и ограничения. Вследствие этого при оценке поступающего обращения в тексте следует обратить внимание на следующие факты и сведения: указание на факт нарушения прав, свобод или законных интересов конкретных лиц; просьба (требование) о восстановлении или

⁴⁸ О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации : Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ // Российская газета. – 2006. – 5 мая; То же [Электронный ресурс] (ред. от 03.11.2015). – Режим доступа: <http://www.consultant.ru> – (Дата обращения: 27.02.2016). Ст. 4.

⁴⁹ Савоськин, А. В. Виды обращений граждан в органы государственной власти и местного самоуправления / А. В. Савоськин // Государственная власть и местное самоуправление. – 2015. – № 2. С. 30

защите прав конкретных лиц. Важно, что обращение может быть признано жалобой только при наличии обоих перечисленных критериев.

Следует отметить, что при неправильном определении вида обращения может последовать негативная юридическая ответственность. В том случае, если жалоба будет перенаправлена по подведомственности в орган или должностному лицу, на действия которого она поступила, имеет место нарушение ч. 6 ст. 8 Федерального закона № 59-ФЗ о запрете такой пересылки.⁵⁰

Помимо представленных видов обращений граждан специалистами введен термин «ходатайство», который означает обращение гражданина, подаваемое в письменной форме, включающее просьбу получения им определенного статуса, прав, гарантий и льгот с предоставлением необходимых документов. Данный вид обращения оформляется в случаях, установленных законодательством Российской Федерации.

Федеральным законом № 59-ФЗ затронуто понятие «коллективное обращение», которому, однако, не дано определение. В соответствии с законом Алтайского края № 152-ЗС коллективным обращением граждан признается письменное или устное обращение в региональный орган власти или должностному лицу, подписанное двумя и более гражданами.

Кроме того, в законе Алтайского края № 152-ЗС определен еще один вид обращения – «петиция». Петиция представляет собой коллективное обращение граждан, подписанное тремя и более гражданами, направленное в адрес региональных органов власти всех уровней или конкретного должностного лица. Содержание вопросов, которые можно изложить в петиции, также определены указанным актом.⁵¹

⁵⁰ О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации : Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ // Российская газета. – 2006. – 5 мая; То же [Электронный ресурс] (ред. от 03.11.2015). – Режим доступа: <http://www.consultant.ru> – (Дата обращения: 27.02.2016). Ст. 8.

⁵¹ О рассмотрении обращений граждан Российской Федерации на территории Алтайского края (принят Постановлением АКСНД от 27.12.2006 № 742) : Закон Алтайского края от 29.12.2006 № 152-ЗС – Ст.2.

Один из таких вопросов является направление органам власти региона или должностным лицам предложений о рассмотрении и разрешении вопросов, которые имеют значение для населения Алтайского края в целом или для конкретного муниципалитета. Граждане вправе сообщить о нарушении законов или других правовых актов, а также о недостатках работы, органами управления и власти, и их должностными лицами, при этом данные нарушения должны повлечь нарушения прав и свобод неопределенного круга лиц. Кроме того, содержание петиции может отражать просьбу о восстановлении или защите прав и свобод большого количества граждан.⁵²

В муниципальном образовании, численность которого не превышает 300 человек, петицией признается коллективное обращение граждан, подписанное более пятьюдесятью процентами населения.

Помимо вышеописанного распределения по видам существует классификация по форме обращений, включающая письменные, устные, а также обращения в форме электронного сообщения.

Письменное обращение гражданина должно содержать следующие данные:

- наименование органа власти, в которое направляется письменное обращение, с указанием адреса и реквизитов должностного лица, которому оно адресовано;
- суть обращения;
- фамилия, имя, отчество, гражданина, а также почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- личная подпись гражданина и дата составления обращения⁵³.

⁵²О рассмотрении обращений граждан Российской Федерации на территории Алтайского края (принят Постановлением АКСНД от 27.12.2006 № 742) : Закон Алтайского края от 29.12.2006 № 152-ЗС – Ст. 13.

⁵³ О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации : Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ // Российская газета. – 2006. – 5 мая; То же [Электронный ресурс] (ред. от 03.11.2015). – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>

Использование современных технологий, таких как интернет-приемная, обращение через сайт, факс и электронную почту является электронной формой обращения. Оно должно содержать минимально необходимые для организации ответа параметры: фамилию, имя, отчество (при его наличии) обратившегося, его электронный адрес. Если обращающийся желает получить ответ по почте (письменно), то в обращении может быть указан адрес для отправок. Если почтовый адрес в электронном обращении не указан, но есть сведения о фамилии имени и отчестве (при наличии), а также e-mail, то ответ необходимо отправить по электронной почте. Исключением будет ситуация, когда при ответе может быть разглашена информация о персональных данных или иная, охраняемая законом, информация ограниченного доступа⁵⁴. Обычно электронное обращение переводится в письменную форму, и работа по его рассмотрению осуществляется как с письменным обращением. Необходимо отметить, что отвечать на такие обращения необходимо с использованием тех же каналов связи, путем которых обращение было направлено.

Устные обращения гражданина излагаются посредством телефонной связи или во время личного приема, которые проводятся руководителями организаций или их заместителями. На обращение дается устный ответ, в случае если представленные в нем факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительных проверок, а также известна личность гражданина.

В некоторых случаях, когда для квалифицированного ответа требуется время, гражданину отвечают письменно. Информация, содержащаяся в устном обращении, должна быть зафиксирована на информационном носителе с соблюдением требований, установленных для подготовки письменных документов.

Обращения, поступающие в ходе личного приема граждан или работы общественной приемной, также являются специфическими формами

⁵⁴ О персональных данных : Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ // Собрании законодательства Российской Федерации. – 2006. – 31 июля. – № 31 (часть I). – ст. 3451

обращений. Личный прием проводится в целях поддержания непосредственных контактов органа власти с населением и оперативного решения актуальных вопросов на основе качественного и своевременного рассмотрения обращений.

В целях организации личного приема информация о порядке его проведения (место приема, условия приема, необходимые документы, контактный телефон/факс) размещается на официальном сайте органа власти в сети Интернет. В случае если интересующий заявителя вопрос на момент личного приема является очевидным и не требует дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе такого приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов⁵⁵.

Устные обращения по телефону – это обращения, поступившие с использованием телефонной консультативной службы. Такая служба обычно формируется для оперативной обработки запросов и обращений граждан, а также для предоставления консультаций и ответов на интересующие вопросы в режиме реального времени.

При поступлении устных обращений граждан справочного характера по горячей линии рекомендуется безотлагательно предоставлять необходимую информацию и разъяснения по существу поставленных вопросов. В случае, когда нет возможности информировать оперативно, устное обращение регистрируется, и далее работа с ним производится так же, как и с письменным обращением.

Право на обращение реализуется гражданами добровольно и свободно.

Особенно важным принципом направления обращения является его бесплатность.

⁵⁵ Войцехович, Т. В. Делопроизводство от А до Я. Работа с обращениями граждан [Электронный ресурс] / Т. В. Войцехович. – Режим доступа: <http://Neaar.ru/articles/deloproizvodstvo-ot-a-do-ya-rabota-sobrascheNeiyami-grazhdan№/>. – Загл. с экрана.

В целях реализации своих прав на обращение в управление имущественных отношений Алтайского края (далее – Алтайкрайимущество), следует выбрать одну из удобных форм:

1. Написать письмо, отправить его по почте или по электронному адресу либо лично принести в Алтайкрайимущество. Это будет письменная форма обращения. Помимо направления письма посредством ФГУП «Почта России», электронной почты и нарочного способа, также имеется возможность написать обращение непосредственно в секторе делопроизводства Алтайкрайимущества. Обращение излагается в свободной форме, специалист сектора сразу проверит правильность оформления и наличие необходимой информации для корректного рассмотрения поставленного вопроса и направлению ответа адресату. (Приложение 1)

2. Воспользоваться интернет-приемной на официальном сайте Алтайкрайимущества. Преимущество данной формы заключается в том, что гражданин «не выходя из дома» может подать обращение. Для этого необходимо зайти на официальный сайт Алтайкрайимущества, на главной странице будет иконка «Задать вопрос», после клика на данную ссылку предоставляется возможность заполнить предложенную форму. Данная форма имеет следующие поля для заполнения: фамилия имя отчество, индекс проживания, регион и район/город можно выбрать выбрать статус заявителя, непосредственно место для написания обращения с возможностью прикрепления в электронно виде файлов.

3. Предварительно записаться и лично прийти на прием к начальнику Алтайкрайимущества или его заместителям. Информацию о проведении личного приема можно узнать, позвонив в приемную начальника или на официальном сайте в разделе «Личный прием граждан» ознакомиться с графиком⁵⁶.

⁵⁶ Управление имущественных отношений Алтайского края [Электронный ресурс]: офиц. сайт. – Электрон. дан. 2006-2019 – Режим доступа: <http://www.altairegion-im.ru>, свободный. – Загл. с экрана.

Для удобства граждан на официальном сайте Алтайкрайимущества организована рубрика «Вопрос-ответ», позволяющая получить ответ на интересующие вопросы, которые при подготовке ответа не требуют дополнительных уточнений по их содержанию.

Прежде чем отправить вопрос, необходимо ознакомиться со следующей информацией:

1. после отправки сообщение, отражающее суть вопроса, не должно быть представлено для общего доступа;
2. публикация вопроса на официальном сайте осуществляется после подготовки на него ответов специалистами;
3. предъявляются ограничения по размер текста сообщения – не более 500 символов;
4. вопросы не могут быть приняты к рассмотрению, в случаях если:
 - не входят в ведение Алтайкрайимущества;
 - текст не отражает сути задаваемого вопроса;
 - не представляется возможным прочитать текст;
 - содержание в тексте нецензурных выражений, оскорблений, угроз и т.д.;
 - ответ на заданный вопрос будет включать в себя сведения, представляющие разглашение государственной тайны;
5. в разделах рубрики «Вопрос-ответ» публикуются в соответствии с актуальностью тематикой задаваемых вопросов;
6. информация о персональных данных авторов обращений, направленных в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований российского законодательства о персональных данных.

Сообщения, направленные в адрес Алтайкрайимущества через рубрику «Вопрос-ответ», не являются письменными обращениями граждан, в связи с

этим они не рассматриваются в соответствии с требованиями Федерального закона № 59-ФЗ⁵⁷.

Кроме того, граждане имеют возможность обратиться за консультацией по вопросам земельных отношений. Консультации для граждан проводятся еженедельно начальниками отделов Алтайкрайимущества, необходимо предварительно записаться, позвонив в сектор приема и выдачи.

В целях выявления тематики, количества и результатов работы с обращениями граждан, сектор делопроизводства Алтайкрайимущества ежеквартально, а соответственно, и ежегодно проводит аналитическую работу, что позволяет проследить динамику количества обращений во времени и происходящие изменения в тематике, которая позволяет определить круг вопросов остро стоящих в обществе.

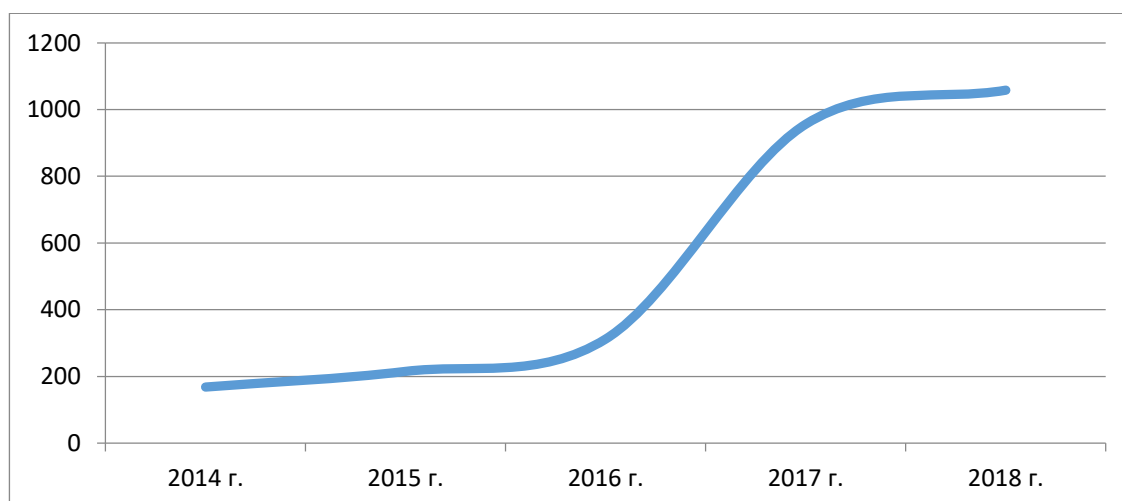


Рисунок 1.1 Динамика количества обращений граждан, поступивших в адрес Алтайкрайимущества за период 2014-2018 гг., ед.⁵⁸

Как видно из графика, ежегодно с 2014 года число обращений, поступивших в адрес Алтайкрайимущества, возрастает. Так, если в начале

⁵⁷ Управление имущественных отношений Алтайского края [Электронный ресурс]: офиц. сайт. – Электрон. дан. 2006-2019 – Режим доступа: <http://www.altairegio№-im.ru>, свободный. – Загл. с экрана.

⁵⁸ Составлена нами по: Обзоры обращений граждан: [Электронный ресурс] // Управление имущественных отношений Алтайского края [Электронный ресурс]: офиц. сайт. – Электрон. дан. 2006-2019 – Режим доступа: <http://www.altairegio№-im.ru>, свободный. – Загл. с экрана.

анализируемого периода количество обращений составило 168 ед., то в 2018 году их число возросло более чем в 5 раз и превысило 1050 ед.

Резкий скачок количества обращений граждан в 2017 году (более чем в 3 раза по сравнению с 2016 годом) объясняется расширением полномочий Алтайкрайимущества в области решения вопросов, связанных с земельными отношениями. Наиболее актуальными темы, поднимаемыми гражданами в своих обращениях, – это вопросы, связанные с предполагаемыми нарушениями при оформлении прав на земельные участки, вопросы повышения кадастровой стоимости земельных участков, а так же продажа земельных участков сельскохозяйственного назначения.

По итогам 2018 года более 90% обращений в адрес Алтайкрайимущества, учитывая подведомственность содержания обращения, поступило из Правительства Алтайского края.

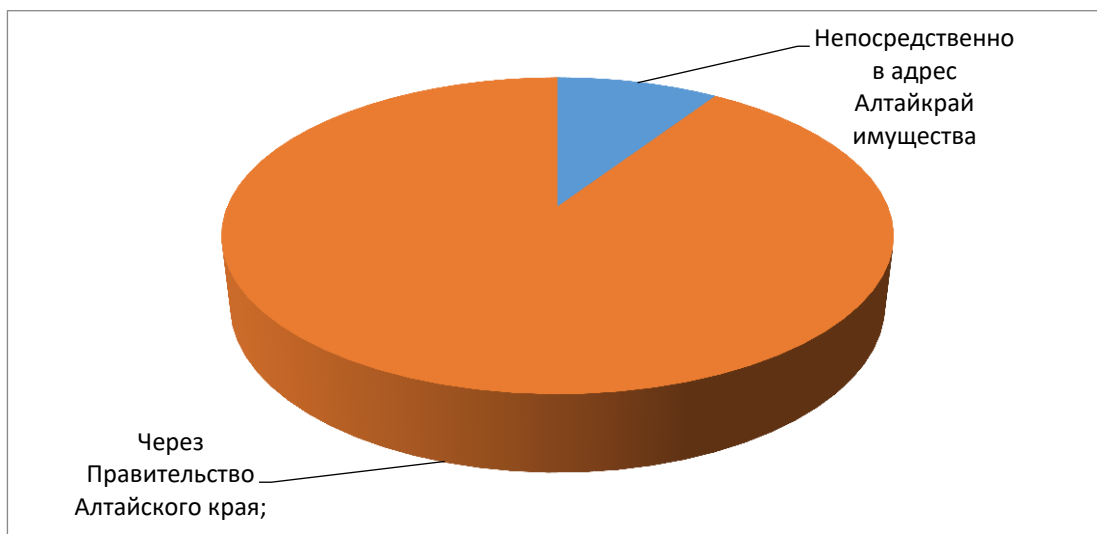


Рисунок 1.2 Структура способов поступления обращений граждан в адрес Алтайскрайимущества, %.⁵⁹

Специфической формой обращений граждан являются обращения, поступившие в ходе проведения личного приема. В 2018 году к начальнику

⁵⁹ Составлена нами по: Обзоры обращений граждан: [Электронный ресурс] // Управление имущественных отношений Алтайского края [Электронный ресурс]: офиц. сайт. – Электрон. дан. 2006-2019 – Режим доступа: <http://www.altai regio№-im.ru>, свободный. – Загл. с экрана.

Алтайскрайимущества и его заместителям обратилось 124 человека, которым предоставлена своевременная информация по сути их обращений.

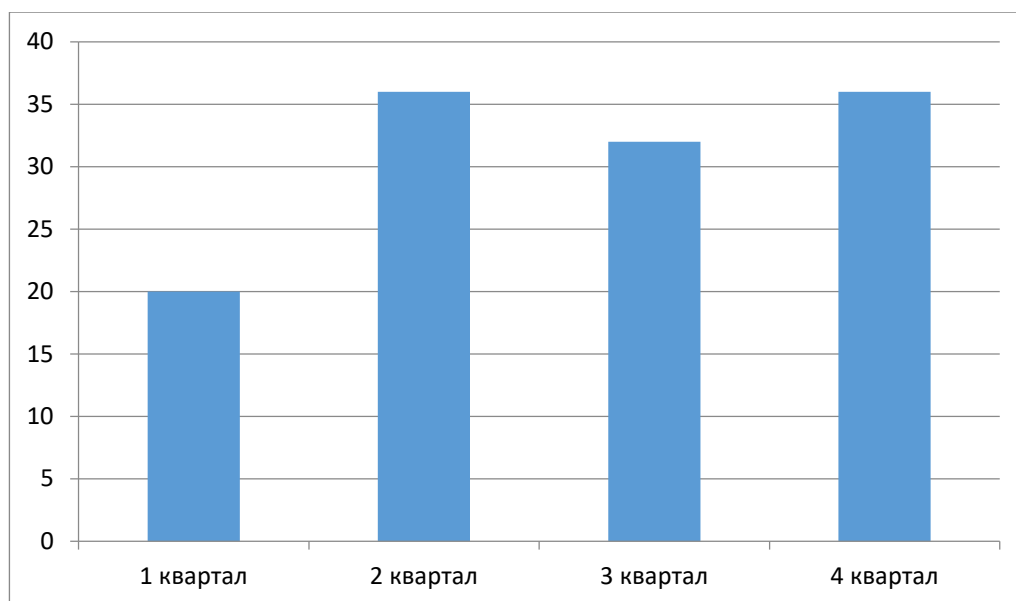


Рисунок 1.3 Динамика количества обращений, поступивших в ходе личного приема граждан, ед.⁶⁰

Помимо письменных обращений граждан и обращений, полученных в ходе личного приема, Алтайскрайимущество ведет работу и с устными обращениями. Таким образом, в 2018 году Алтайскрайимущество продолжило практику проведения еженедельных консультаций граждан по вопросам земельных отношений, которые были проведены начальниками структурных подразделений учреждения согласно утвержденному графику. По итогам года проведены консультации в интересах более 400 человек. Все обращения были зарегистрированы и квалифицировались как устные обращения граждан. Обращаясь устно, граждане нуждались чаще всего в квалифицированном разъяснении действующего законодательства и способов его применения.

Подводя итог вышесказанному, стоит отметить, что основными видами обращений, закрепленными в Федеральном законе № ФЗ-59, являются

⁶⁰ Составлена нами по: Обзоры обращений граждан: [Электронный ресурс] // Управление имущественных отношений Алтайского края [Электронный ресурс]: офиц. сайт. – Электрон. дан. 2006-2019 – Режим доступа: <http://www.altaregio№-im.ru>, свободный. – Загл. с экрана.

заявление, предложение и жалоба. Законодательная база Алтайского края в области работы с обращениями граждан предусматривает и раскрывает понятие петиции и коллективного обращения, а также раскрывает особенности их подачи и основные аспекты регулирования.

В настоящее время законодательство в сфере работы с обращениями граждан предусматривает устную, письменную и электронную форму подачи обращения в органы власти. В связи с разнообразием видов и форм обращений гражданин обладает правом выбора наиболее удобной с целью решения интересующих его вопросов и проблем, входящих в компетенции того или иного ведомства.

Одним из направлений деятельности Алтайкрайимущества является работа с обращениями граждан в области земельных и имущественных отношений. Согласно приведенной статистике наблюдается прирост количества обращений в период 2014-2018 гг. более чем в 6 раз. Основными темами, отраженными в обращениях являются, вопросы земельного характера.

Кроме того, ежемесячно начальником управления и его заместителями проводятся личные приемы граждан, в ходе которых руководство отвечает на интересующие население вопросы. Так, в 2018 году в рамках личного приема было принято более 120 человек. Помимо непосредственной работы с обращениями граждан в управлении организована консультационная деятельность, проводимая начальниками структурных подразделений ведомства.

Анализ количества и тематики обращений стимулирует повышение эффективности работы ведомства по всем направлениям, а также способствует установлению качественного взаимодействия между органами власти и населением.

ГЛАВА 2. ТЕХНОЛОГИЯ И ПРИНЦИПЫ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В УПРАВЛЕНИИ ИМУЩЕСТВЕННЫХ ОТНОШЕНИЙ АЛТАЙСКОГО КРАЯ

2.1 Основные делопроизводственные операции с письменными обращениями граждан.

Правила работы с письменными обращениями граждан в Алтайкрайимуществе отражены в локально-нормативном акте «Порядок работы с обращениями граждан в Министерстве имущественных отношений Алтайского края»⁶¹.

Основными этапами работы с письменными обращениями в ведомстве являются:

1. прием и первичная обработка письменных обращений;
2. регистрация обращений;
3. рассмотрение обращений руководителем;
4. подготовка проекта ответа на обращение (при необходимости уведомление гражданина о направлении обращения в другие учреждения, организации или о длительном рассмотрении обращения);
5. контроль над сроками исполнения документов и выполнением принятых по ним решений;
6. ответ гражданину;
7. анализ поступивших обращений⁶².

Из вышеперечисленного списка видно, что работа с письменным обращением начинается с приема и первичной обработки. Прием, учет,

⁶¹ Порядок рассмотрения обращений граждан в Министерстве имущественных отношений Алтайского края [Электронный ресурс]: Приказ Главного управления имущественных отношений Алтайского края от 28.09.2016 № 78 (в ред. Приказ Минимущества Алтайского края от 15.01.2018 № 5). – Режим доступа: http://www.altairegio№-im.ru/about/rabota_obr/prikaz_78.html

⁶² О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации : Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ // [Электронный ресурс] (ред. от 03.11.2015). – Режим доступа: <http://www.consultant.ru> – (Дата обращения: 27.02.2016).

первичную обработку поступивших в Алтайкрайимущество обращений граждан осуществляют специалисты сектора делопроизводства.

Данный этап не отличается от общего делопроизводства и ведется по той же схеме. При поступлении обращения в Алтайкрайимущество специалист сектора делопроизводства должен проверить, во-первых, целостность конверта, пакета или упаковки, во-вторых, правильность адресата. После вскрытия конверта проверяется наличие содержимого, т.е. документов, а также соответствие и количество приложений. При недостатке, отсутствии, повреждении документов или приложений к ним необходимо незамедлительно сообщить об этом отправителю обращения в письменной форме⁶³.

В случае если состав документа не соответствует заявленному содержимому, то составляется акт в 3 экземплярах:

1. первый остается в секторе делопроизводства;
2. второй прилагается к поступившему документу;
3. третий направляется гражданину, направившему обращение, если в письме отражен телефон заявителя, то возможно и устное оповещение.

Нередко случается так, что корреспонденция доставляется по ошибочному адресу. В таких случаях обращение возвращается отправителю⁶⁴.

В соответствии с общими правилами делопроизводства конверты уничтожаются, однако в некоторых случаях они сохраняются и прилагаются к документам. Данный факт обусловлен тем, что адрес отправителя и дату отправления устанавливают по ним.

⁶³ Заславская, Е.А. Документооборот и делопроизводство: учебное пособие / Е. А.Заславская ; М-во трансп. Российской Федерации, Федеральное агентство морского и речного трансп., Омский ин-т водного трансп. - фил. Федерального гос. бюджетного образовательного учреждения высш. проф. образования «Сибирский гос. ун-т водного трансп.», Каф. гуманитарных дисциплин. - Омск: СГУВТ, 2016. – С. 63

⁶⁴ Войцехович, Т. В. Делопроизводство от А до Я. Работа с обращениями граждан [Электронный ресурс] / Т. В. Войцехович. – Режим доступа: <http://naar.ru/articles/deloproizvodstvo-ot-a-do-ya-rabota-s-obrascheniyami-grazhdan/>

Вместе с этим не всегда специалист может на месте вскрывать корреспонденцию. В качестве примера стоит привести работу с конвертом с пометкой «Лично». В таких случаях на конверте ставится штамп о поступлении в организацию и дата поступления, после чего он передается лично адресату.

В некоторых случаях документы требуют срочного рассмотрения, вследствие чего они передаются на регистрацию незамедлительно, как только поступили в управление. Обработка остальной корреспонденции осуществляется в день ее поступления или в первый рабочий день, в случае если корреспонденция поступила в нерабочее время.

В письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает:

- 1) наименование органа власти, в который направляется письменное обращение, – Алтайкрайимущество либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, которому адресовано письмо;
- 2) свою фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);
- 3) почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ и уведомление о переадресации обращения, если обращение получено посредством Интернет-приемной или электронной почты, то необходимо указание адреса электронной почты;
- 4) суть предложения, заявления или жалобы;
- 5) личную подпись и дату.

В случае необходимости подтверждения своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии⁶⁵.

⁶⁵ Порядок рассмотрения обращений граждан в Министерстве имущественных отношений Алтайского края [Электронный ресурс]: Приказ Главного управления имущественных отношений Алтайского края от 28.09.2016 № 78 (в ред. Приказ Минимущества Алтайского края от 15.01.2018 № 5). – Режим доступа: http://www.altairegio№-im.ru/about/rabota_obr/prikaz_78.html

Информация об обращениях граждан, содержащих предложения или суждения о деятельности Алтайкрайимущества и должностных лиц, представляется соответствующим должностным лицам для сведения.

Таким образом, результатом первичной обработки обращения является проставление в правом нижнем углу первой страницы или на любом свободном месте от текста регистрационного штампа, который имеет следующую форму:

Алтайкрайимущество
«__» _____ 2019
ВХ. № _____
Тел. 63-52-36

Рисунок 2.4 Форма регистрационного штампа в Алтайкрайимуществе⁶⁶

Предварительное рассмотрение поступивших документов производится исходя из оценки их содержания, а также на основании установленного в управлении распределения обязанностей. Документы, прошедшие предварительное рассмотрение, в дальнейшем направляются на регистрацию и только после этого передаются на рассмотрение руководству.

Следующим этапом в работе с обращениями граждан является их регистрация в системе электронного документооборота «Дело» (далее – СЭД «Дело»). Обработка обращений граждан отличается от обычной корреспонденции.

Во-первых, регистрируются все без исключения обращения в течение трех дней с момента поступления в управление.

⁶⁶ Составлен нами: Порядок рассмотрения обращений граждан в Министерстве имущественных отношений Алтайского края [Электронный ресурс]: Приказ Главного управления имущественных отношений Алтайского края от 28.09.2016 № 78 (в ред. Приказ Минимущества Алтайского края от 15.01.2018 № 5). – Режим доступа: http://www.altairegio№-im.ru/about/rabota_obr/prikaz_78.html

Во-вторых, регистрационный номер включает порядковый номер обращения, который автоматически проставляется в карточке регистрации и имеет следующий вид «48/ОГ/Порядковый номер». Также во время регистрации снимается скан обращения и прикрепляется к карточке в виде файла.

В случае поступления обращения гражданина в адрес Алтайкрайимущества через Правительство Алтайского края регистрация не требуется, так как карточка обращения заведена в СЭД «Дело» и заполнена согласно содержанию специалистами Правительства.

В практике работы с обращениями граждан встречаются случаи, когда регистрационный индекс может включать и другие обозначения, если они необходимы для поиска, анализа, систематизации, и сохранности обращений граждан в учреждение⁶⁷.

Так, например, в практике некоторых организаций коллективным обращениям присваивается следующий регистрационный номер – Кол-323, где «Кол» обозначает коллективность, а «323» его порядковый номер⁶⁸. Кроме того, случается так, что в орган власти поступают повторные обращения. В таких случаях обращению присваивается очередной порядковый номер и ставится отметка «Повторно» в регистрационной форме, а также подбирается вся переписка, которая была до этого обращения.

Регистрационная карточка является распространенной формой регистрации обращений граждан, однако в связи с развитием технологий и большим количеством обращений в Алтайкрайимущество используют СЭД «Дело». Исходя из этого, регистрационная карточка имеет электронный вид. Необходимый набор реквизитов состоит из фамилии, имени, отчества (при

⁶⁷ Книга, Е. Н. Вопросы делопроизводства по обращению граждан / Е.Н. Книга //МОЛОДЕЖЬ, НАУКА, ТВОРЧЕСТВО-2015. – 2015. – С. 176

⁶⁸ Порядок ведения делопроизводства по обращениям граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, организации их рассмотрения в администрации города, органах администрации города, иных органах местного самоуправления, муниципальных учреждениях, предприятиях утвержден постановлением Администрации города Барнаула от 21.08.2013 №2875; [Электронный ресурс] – Режим доступа:<http://barnaul.org/pravoportal/portal>

наличии) или инициалов заявителя; его адреса (с указанием индекса, района, населенного пункта, номера дома и квартиры); телефона; отметки (при возможности определения) социального положения заявителя. В разделе «Рубрика» указывается тематика обращения, а также краткое содержание и указание срока исполнения обращения⁶⁹.

Только после того, как обращению был присвоен регистрационный номер, оно направляется на рассмотрение к руководителю. С этого момента начинается следующий этап работ. Руководство рассматривает обращение по общей схеме, после чего наносит резолюцию, определяя ответственных исполнителей.

Иногда в обращение входит несколько вопросов. В таком случае в течение семи дней после регистрации копии должны быть направлены в компетентные органы, при этом необходимо уведомить гражданина о перенаправлении обращения в другие органы, которые могут решить задаваемые вопросы. После этого руководство в зависимости от вопроса, который поставлен в обращении, проставляет резолюцию на отдельно подготовленном листе заранее прикрепленным специалистом сектора делопроизводства. Далее специалист в уже заведенную регистрационную карточку в СЭД «Дело» вносит поручения согласно резолюции⁷⁰.

После того как руководителем рассмотрено обращение и по нему внесена резолюция в СЭД «Дело» начинается важный этап подготовки ответа на обращение. Данная работа не терпит промедлений и ошибок, т.к. это может повлечь серьезные последствия для управления. Проектом ответа занимается исполнитель, назначенный руководством. Ответ должен готовиться тщательно. Необходимо изучить все обстоятельства и причины

⁶⁹ Официальный сайт «Электронные офисные системы» [Электронный ресурс]: офиц. сайт. – Электрон. дан. 2019 – Режим доступа: https://www.eos.ru/eos_products/eos_delo/, свободный. – Загл. с экрана.

⁷⁰ Порядок рассмотрения обращений граждан в Министерстве имущественных отношений Алтайского края [Электронный ресурс]: Приказ Главного управления имущественных отношений Алтайского края от 28.09.2016 № 78 (в ред. Приказ Минимущества Алтайского края от 15.01.2018 № 5). – Режим доступа: http://www.altairegio№-im.ru/about/rabota_obr/prikaz_78.html

направления обращения, а принимаемое решение не должно противоречить законам Российской Федерации, а также законодательству Алтайского края. При необходимости исполнитель может направлять запросы в органы власти, которые компетентны в вопросах, поставленных в обращении гражданина.

При рассмотрении обращений без согласия гражданина не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся их частной жизни⁷¹. Стоит отметить, что нельзя считать разглашением сведений направлений письменных обращений в органы власти, специализация которых предполагает решение поставленных вопросов.

Следующим этапом работы с обращениями является контроль над сроками его исполнения. Стоит отметить, что контроль сроков должен вестись отдельно по каждому обращению. В первую очередь, чтобы отслеживать сроки исполнения, необходимо их знать. Сроки установлены в Федеральном законе № 59-ФЗ ст. 12 «Сроки рассмотрения письменного обращения»⁷².

В соответствии с данной статьей ответ гражданину должен быть дан в течение 30 дней со дня регистрации обращения. В исключительных случаях закон разрешает продлить срок исполнения обращения еще на 30 дней, при условии обязательного уведомления гражданина. В связи с этим максимальный срок рассмотрения обращения не может превышать 60 дней.

Обращение считается снятым с контроля, в том случае, когда направлен ответ по сути вопроса. Поэтому предложения, жалобы, заявления не снимаются с контроля, когда направляются промежуточные ответы гражданину.

После того как обращение прошло все этапы гражданину направляется ответ, который оформляется на бланке организации форматом А4 (210 x 297

⁷¹ Об информации, информационных технологиях и о защите информации : Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ // Собрании законодательства Российской Федерации. – 2006. – 31 июля. – № 31 (часть I). – Ст. 3448

⁷² О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации : Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ // [Электронный ресурс] (ред. от 03.11.2015). – Режим доступа: <http://www.consultant.ru> – (Дата обращения: 27.02.2016) - Ст.12.

мм) с угловым расположением реквизитов (Приложение 2). К оформлению ответа предъявляются такие же требования, как и в случае оформления писем. При этом текст ответа должен содержать ссылки на конкретный закон и статью, регламентирующий отношения в области заявленной темы. Это необходимо для того, чтобы внести однозначность и четкость в решение по поставленному вопросу.

При этом должностные лица Алтайкрайимущества выполняют следующие действия:

- обеспечивают полноту, объективность и своевременность рассмотрения поступившего обращения;
- запрашивают у других органов власти любым удобным способом, в том числе посредством цифровых технологий необходимые для рассмотрения обращения и подготовки ответа документы;
- принимают меры, способствующие восстановлению или защите нарушенных прав, свобод или интересов гражданина⁷³.

При рассмотрении обращения двумя или более исполнителями (соисполнителями), первым, указывается лицо, ответственное за организацию его исполнения и подготовку ответа заявителю (ответственный исполнитель).

Соисполнители в равной степени несут ответственность за качественное и своевременное рассмотрение обращения и обязаны в сроки, определенные ответственным исполнителем, предоставить ему все материалы и сведения, необходимые для подготовки ответа заявителю.

Соисполнители не вправе направлять ответ на обращение, минуя ответственного исполнителя, который направляет обобщенный ответ с приложением информации соисполнителей либо завизированный ими.

⁷³ Порядок рассмотрения обращений граждан в Министерстве имущественных отношений Алтайского края [Электронный ресурс]: Приказ Главного управления имущественных отношений Алтайского края от 28.09.2016 № 78 (в ред. Приказ Минимущества Алтайского края от 15.01.2018 № 5). – Режим доступа: http://www.altairgio№-im.ru/about/rabota_obr/prikaz_78.html

Регистрационный номер отправляемого гражданину ответа включает в себя порядковый номер из СЭД «Дело» и имеет следующий вид: «48/ПОГ/Порядковый номер».

Стоит отметить, что подготовленный ответ подписывается только начальником управления. Впоследствии ответ направляется гражданину посредством различных способов. Так, например, он может быть отправлен специалистом через ФГУП «Почта России», по электронной почте или отдан нарочно ответственным специалистом. Форма отправки зависит от пожеланий гражданина, т.е. если в содержании обращения содержится адрес электронной почты, то ответ направляется на электронную почту. Также иногда гражданин указывает нарочный способ получения ответа. После окончательного решения и исполнения один из экземпляров подготовленного ответа и подлинник обращения гражданина хранятся в секторе делопроизводства.

Не смотря на то, что ответ гражданину на его обращение дан, работа с обращением не заканчивается, так как Алтайкрайимущество является органом исполнительной власти субъекта и перед ним возникают дополнительные обязанности. В соответствии с подпунктом «б» пункта 2 Указа Президента Российской Федерации от 17 апреля 2017 года №171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций» (далее – Указ Президента Российской Федерации № 171) органы власти и иные организации, осуществляющие публично значимые функции, с 1 июля 2017 года ежемесячно представляют в Администрацию Президента Российской Федерации в электронной форме информацию о результатах рассмотрения обращений граждан и организаций, а также о мерах, принятых по таким обращениям⁷⁴.

В соответствии с Указом на закрытом информационном ресурсе ССТУ.РФ через раздел «Результаты рассмотрения обращений»

⁷⁴ О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций : Указ Президента Российской Федерации от 17.04.2017 № 171 // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2017. – № 17. – ст. 2545

Алтайкрайимущество на постоянной основе предоставляет в Администрацию Президента Российской Федерации информация о регистрации обращений граждан и результатах их рассмотрения. При регистрации обращений используется общероссийский тематический классификатор обращений. Информация предоставляется по защищенной сети данного ресурса.

Загрузка данных на информационный ресурс ССТУ.РФ производится в срок до пятого числа месяца, следующего за отчетным. Вносится информация только о тех обращениях, которые поступили непосредственно в Алтайкрайимущество. Информация об обращениях, которые поступили в результате перенаправления из других органов власти Алтайского края, автоматически будет отражена в информационной системе, после внесения информации тем органом, куда первоначально обратился гражданин. А вот информацию о результатах работы с обращениями граждан ответственный специалист сектора делопроизводства вносит во все карточки поступивших обращений вне зависимости от способа их получения⁷⁵.

Не нужно забывать о том, что дела формируются только из обращений, на которые был дан ответ обратившемуся гражданину. После чего наступает один из последних этапов работы с обращением – формирование дел. Хотелось бы остановиться на этом поподробнее, так как наблюдается ряд отличий от общего делопроизводства⁷⁶.

Обращение гражданина, а также все документы, которые были образованы во время переписки и при подготовке ответа, должны находиться в секторе делопроизводства у лица, ответственного за работу с обращениями. Одной из особенностей данной работы является тот факт, что формировать и хранить дела у исполнителей нельзя, именно поэтому документы передаются на централизованное формирование дел в сектор делопроизводства. После

⁷⁵ О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций : Указ Президента Российской Федерации от 17.04.2017 № 171 // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2017. – № 17. – ст. 2545

⁷⁶ Раздорожный, А.А. Документирование управленческой деятельности / А.А. Раздорожный; учеб. пособие. – М.: ИНФРА-М, 2015. – С. 215

того как работа с обращением закончена, и гражданин получил ответ, начинается формирование дел. (Приложение 3) Формирование дел из обращений отличается от традиционного формата и имеет ряд особенностей⁷⁷.

Особенности заключаются в том, что в папку «Дело» вкладываются:

1. подлинные документы, связанные с работой по конкретному обращению или их копия, либо оригинал карточки, заполненной в ходе личного приема;
2. резолюция начальника Алтайкрайимущества;
3. подлинники запросов, направленных в другие органы власти или иным должностным лицам, документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, полученные по указанным запросам от указанных лиц;
- 4) письмо о продлении срока рассмотрения обращения, если он продлевался, с уведомлением гражданина, направившего обращение;
- 5) копия ответа заявителю по результатам рассмотрения его обращения⁷⁸.

В соответствии с формой обращения, хранение производится по разным коробам. В течение года письменные обращения валовой нумерации хранятся в архивных коробах отдельно от другой документации.

Когда речь идет о сроках хранения обращений граждан, а также о документах, которые относятся к их рассмотрению нужно воспользоваться ст. 183 (пункты а, б, в) Перечня типовых управленческих архивных документов, образующихся в процессе деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, с указанием сроков хранения (утвержден Министерством культуры РФ 25.08.2010).

⁷⁷ Войцехович, Т. В. Делопроизводство от А до Я. Работа с обращениями граждан [Электронный ресурс] / Т. В. Войцехович. – Режим доступа: <http://naar.ru/articles/deloproizvodstvo-ot-a-do-ya-rabota-s-obrascheniyami-grazhdan/>.

⁷⁸ Порядок рассмотрения обращений граждан в Министерстве имущественных отношений Алтайского края [Электронный ресурс]: Приказ Главного управления имущественных отношений Алтайского края от 28.09.2016 № 78 (в ред. Приказ Минимущества Алтайского края от 15.01.2018 № 5). – Режим доступа: http://www.altairegio№-im.ru/about/rabota_obr/prikaz_78.html

Данная статья устанавливает сроки хранения в зависимости от особенностей обращения. Так, например, предложения, письма творческого характера, жалобы и заявления, которые содержат сведения о серьезных злоупотреблениях, а также коррупции, хранятся постоянно. Такие обращения формируются в дела и хранятся отдельно от основного массива обращений, т.к. их срок постоянный и они не подлежат уничтожению.

Обращения личного характера хранятся 5 лет, но по решению экспертно-проверочной комиссии срок их хранения может быть продлен. Основанием для продления является решение о наличии у части документов научно-исторического статуса для общества. Все остальные обращения хранятся 5 лет, после чего проходят процедуру уничтожения. Иногда гражданин обращается по одному и тому же вопросу несколько раз, тогда срок хранения отсчитывается после последнего рассмотрения вопроса⁷⁹. Обращения оперативного хранения находятся в секторе делопроизводства Алтайкрайимущества, и ответственность за них несут специалисты подразделения.

Учитывая вышеизложенное, следует сказать, что работа с письменными обращениями граждан вне зависимости от формы получения в Алтайкрайимуществе регламентирована Порядком, который не противоречит Федеральному закону № 59-ФЗ, закону Алтайского края № 152-ЗС и другим законодательным актам. В соответствии с данным Порядком работа с обращениями включает в себя последовательные этапы: прием и первичная обработка, регистрация, порядок и сроки рассмотрения обращения, аналитическую деятельность, формирование и хранение дел с обращениями. В управлении имущественных отношений Алтайского края в целях систематизации документооборота, в том числе работы с обращениями

⁷⁹ Перечень типовых управленческих архивных документов, образующихся в процессе деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, с указанием сроков хранения" (принят Приказом Минкультуры России от 25.08.2010 N 558 (ред. от 16.02.2016) // [Электронный ресурс] (ред. от 16.02.2016) – Режим доступа: <http://www.consultant.ru> – (Дата обращения: 26.02.2016). ст.183.

граждан, используется СЭД «Дело». Согласно Указу Президента Российской Федерации № 171 Алтайкраймушество обязано размещать данные о результатах рассмотрения обращений граждан на информационном ресурсе ССТУ.РФ. Кроме того, специалистами сектора делопроизводства составляются аналитические обзоры по поступившим за отчетный период обращениям. Сроки хранения сформированных из обращений граждан дел регламентированы законодательно и составляют не менее 5 лет, после чего дела подвергаются уничтожению.

2.2 Организация личного приема граждан

Согласно ст. 13 Федерального закона № 59-ФЗ личный прием представляет собой специальный прием граждан, проводимый непосредственно руководителем органа власти либо его заместителями в определенное заранее время⁸⁰.

Пункт 1 ст. 15 закона Алтайского края № 152-ЗС обязывает органы власти региона проводить личные приемы граждан не реже, чем один раз в месяц. Помимо этого статья устанавливает обязательное информирование органом власти населения о месте и времени проведения личного приема, посредством размещения информационных материалов на общедоступных для граждан ресурсах⁸¹.

Следовательно, информация о личном приеме граждан должностными лицами может освещаться в средствах массовой информации. Так, Алтайкраймушество размещает информацию о проведении очередного личного приема на официальном сайте ведомства в форме таблицы в разделе «Личный прием».

⁸⁰ О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации : Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ // Российская газета. – 2006. – 5 мая.

⁸¹ О рассмотрении обращений граждан Российской Федерации на территории Алтайского края (принят Постановлением АКСНД от 27.12.2006 № 742) : Закон Алтайского края от 29.12.2006 № 152-ЗС // Алтайская правда. – 2007. – 18 янв.

График приема имеет следующий вид:

День	ФИО	Должность	Место проведения	Время
		начальник управления		с 10 до 13 часов
		заместитель начальника управления		с 10 до 13 часов
		заместитель начальника управления		с 14 до 17 часов

Рисунок 2.5 Табличный вариант графика приема граждан⁸²

Организация проведения личного приема граждан в Алтайкрайимуществе включает:

1. осуществление предварительной записи граждан;
2. проведение их регистрации в день личного приема;
3. прием населения руководством управления;
4. организация первичной обработки полученных в ходе приема материалов;
5. определение ответственных исполнителей по поступившим обращениям;
6. сбор информации и оформление ответа на обращения граждан⁸³.

Первым этапом организации личного приема является предварительная запись граждан, в ходе которой определяется и согласовывается время и место встречи гражданина и представителя органа власти, ответственного за проведение данного мероприятия.

⁸² Управление имущественных отношений Алтайского края [Электронный ресурс]: офиц. сайт. – Электрон. дан. 2006-2019 – Режим доступа: <http://www.altairegio№-im.ru>, свободный. – Загл. с экрана.

⁸³ Порядок рассмотрения обращений граждан в Министерстве имущественных отношений Алтайского края [Электронный ресурс]: Приказ Главного управления имущественных отношений Алтайского края от 28.09.2016 № 78 (в ред. Приказ Минимущества Алтайского края от 15.01.2018 № 5). – Режим доступа: http://www.altairegio№-im.ru/about/rabota_obr/prikaz_78.html

Восприятие гражданином результатов проведения личного приема имеет отличия от ожиданий должностного лица.

Так, если гражданин от предварительной записи планирует получить гарантии по обязательному проведению в определенное время его встречи с руководством органа власти, то для специалиста она рассматривается с точки зрения возможности объективной и всесторонней подготовки встречи, либо осуществления действий по переносу или отмене проведения такого мероприятия. Последнее противоречит ст. 33 Конституции Российской Федерации и п. 1 ст. 2 Федерального закона № 59-ФЗ, однако допускается в подзаконных актах отдельных органов власти.

Как уже было отмечено, обязательство в проведении предварительной записи не регламентировано законодательно, вследствие чего органы власти данный этап регулируют в своих внутренних актах. Стоит отметить, что чаще всего право на проведение предварительной записи упоминается лишь в ведомственных подзаконных актах.

Деятельность работы руководства органа власти не должно ограничиваться только проведением личных приемов. В этой связи представляется необходимым соблюдение баланса интересов общества и государства, а организации предварительной записи должна выступать инструментов осуществления такого баланса. В ряде случаев, предварительная запись является препятствием проведения личного приема, представляет собой некий фильтр для отсеивания «неудобных», с точки зрения деятельности органа власти, граждан. Без регулирования в законе данных отношений сделать это не представляется возможным⁸⁴.

Обязанности по организации предварительной записи на личный прием к начальнику Алтайкрайимущества и его заместителям возлагаются на специалиста сектора кадров и государственной службы.

⁸⁴ Савоськин, А. В. Предварительная запись на личный прием (конституционно-правовой анализ) / А.В. Савоськин //Актуальные проблемы российского права. – 2017. – №. 1 (74).

Стоит отметить, что заявитель может получить отказ в записи на личный прием, в том случае, если его письменное обращение уже было рассмотрено специалистами Алтайкраймущества и дан ответ на отраженные в его сообщении вопросы.

В ходе организации предварительной записи ответственным специалистом разъясняется ее порядок и особенности проведения личного приема, а также гражданам предлагается изложить суть вопроса или просьбы в письменной форме или в форме электронного обращения. Гражданину дается разъяснение о компетентных по решению заявленных им проблем органах власти, в случае если отраженные в обращении вопросы не входят в ведение Алтайкраймущества.

Личный прием граждан должностными лицами Алтайкраймущества проводится согласно предварительной записи в соответствии с утвержденным графиком приема.

Регистрация граждан на личный прием осуществляется специалистом сектора кадров и государственной службы или иного структурного подразделения, осуществляющим предварительную запись на личный прием, в день приема при наличии документа, удостоверяющего личность.

В случае невозможности проведения личного приема граждан в связи с болезнью, отпуском, командировкой, иной уважительной причиной должностного лица Алтайкраймущества, специалист сектора кадров и государственной службы, осуществивший предварительную запись на личный прием, обязан своевременно предупредить каждого гражданина о переносе проведения личного приема на более поздний срок.

В день проведения приема ответственный специалист заполняет регистрационные карточки личного приема граждан и заносит данные заявителя в СЭД «Дело».

Одновременно допускается проведение приема должностными лицами Алтайкраймущества в интересах одного гражданина, за исключением случаев рассмотрения коллективных обращений.

При рассмотрении обращения гражданина в пределах своей компетенции должностные лица, проводящие личный прием, вправе приглашать других сотрудников управления, в случае если решение поставленных в обращении вопросов входит в их ведение.

Ответ на обращение гражданина с его согласия может быть дан в устной форме в ходе проведения личного приема, если изложенные в обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки. По факту такого ответа делается запись в регистрационной карточке личного приема гражданина. В остальных случаях должностными лицами Алтайкрайимущества даются поручения подготовить ответ на поставленные в обращении вопросы в установленные законодательством сроки. Поручения фиксируются в регистрационной карточке в ходе проведения личного приема. Далее регистрационные карточки личного приема направляются на рассмотрение исполнителям⁸⁵.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ и Порядком.

Специалист сектора кадров и государственной службы или иного структурного подразделения Алтайкрайимущества, осуществивший предварительную запись на личный прием, выполняет следующие функции:

1. проводит консультации граждан о порядке организации личного приема и о компетенциях должностных лиц в решении заявленных вопросов;
2. определяет порядок и очередность приема. При этом первоочередное право на прием предоставляется инвалидам, участникам военных конфликтов, членам многодетных семей, а также отдельным

⁸⁵ Порядок рассмотрения обращений граждан в Министерстве имущественных отношений Алтайского края [Электронный ресурс]: Приказ Главного управления имущественных отношений Алтайского края от 28.09.2016 № 78 (в ред. Приказ Минимущества Алтайского края от 15.01.2018 № 5). – Режим доступа: http://www.altairegio№-im.ru/about/rabota_obr/prikaz_78.html

категориям граждан в случаях, предусмотренных действующим законодательством.

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

После подготовки ответа на обращение, принятое в ходе личного приема, производится его регистрация ответственными специалистами сектора делопроизводства управления. Данным обращениям присваивается очередной порядковый номер в рамках общей регистрации. (Приложение 4) Впоследствии ответ с прилагаемой карточкой личного приема направляется специалистам сектора кадров и государственной службы для проставления отметки о выполнении поручения в регистрационной карточке СЭД «Дело». После чего специалистом формируются дела, которые хранятся в соответствии номенклатурой дел управления.

Помимо непосредственного общения руководства Алтайкрайимущества личный прием граждан может осуществляться с использованием современных технических способов связи, обеспечивающих дистанционное общение с заявителем⁸⁶.

Помимо ежемесячных личных приемов граждан в соответствии с поручением Президента Российской Федерации от 26 апреля 2013 года № Пр-936 (далее – Поручение) в День Конституции Российской Федерации 12 декабря проводится Общероссийский день приема граждан в:

- приемных Президента Российской Федерации по приему граждан в городе Москве;
- приемных Президента Российской Федерации в федеральных округах и в административных центрах субъектов Российской Федерации;

⁸⁶ Порядок рассмотрения обращений граждан в Министерстве имущественных отношений Алтайского края [Электронный ресурс]: Приказ Главного управления имущественных отношений Алтайского края от 28.09.2016 № 78 (в ред. Приказ Минимущества Алтайского края от 15.01.2018 № 5). – Режим доступа: http://www.altairegio№-im.ru/about/rabota_obr/prikaz_78.html

- в федеральных органах исполнительной власти и в соответствующих территориальных органах;
- в федеральных государственных органах и в соответствующих территориальных органах;
- в исполнительных органах государственной власти субъектов Российской Федерации и в органах местного самоуправления.

Учитывая тот факт, что Алтайкрайимущество является исполнительным органом государственной власти Алтайского края, то оно также попадает под действие данного Поручения. Таким образом, каждый год 12 декабря управление имущественных отношений Алтайского края принимает участие в организации и проведении общероссийского дня приема граждан.

Личный прием граждан 12 декабря проводятся по всей стране с 12.00 до 20.00 по местному времени при представлении документа, удостоверяющего личность. При этом при необходимости, заявителю на месте осуществляется обеспечение сеанса связи с уполномоченными лицами органов, в компетенцию которых входит решение поставленного в ходе приема вопроса.

При условии отсутствия должного обеспечения уполномоченными на проведение личного приема лицами возможности личного общения заявителей с руководством органов власти посредством видеосвязи аудиосвязи или иных цифровых технологий, в течение 7 рабочих дней после общероссийского дня приема граждан или другие удобные для заявителей сроки должен быть организован личный прием с соответствующими уполномоченными лицами. О времени, дате и месте проведения приема в режиме видео-конференц-связи, видеосвязи, аудиосвязи или иных видов связи данные заявители должны быть проинформированы в течение 3 рабочих дней после проведения общероссийского дня приема граждан.

Основной задачей общероссийского дня приема граждан выступает реализация прав заявителей на получение ответов по существу поставленных

вопросов при личных обращениях в любые органы власти, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов⁸⁷.

Подводя итог вышесказанному, необходимо отметить, что личный прием является особой формой работы с обращениями граждан. Особенности организации личного приема регламентированы Порядком, а также основными законодательными актами в сфере работы с обращениями граждан на федеральном и региональном уровнях. В рамках деятельности Алтайкрайимущества начальник управления и его заместители ежемесячно проводят личный прием, в ходе которого у граждан есть возможность непосредственного общения с руководством органа власти. Ответственным лицом за организацию личного приема является специалист сектора кадров и государственной службы. На него возлагаются обязанности по ведению предварительной записи на прием, а также регистрации и оформлению регистрационных карточек в СЭД «Дело». Помимо личного приема граждане имеют возможность задать руководству Алтайкрайимущества интересующие их вопросы в рамках ежегодно проводимого 12 декабря Общероссийского дня приема граждан.

2.3 Рекомендации по повышению эффективности работы с обращениями граждан в управлении имущественных отношений Алтайского края

Проанализировав законодательную базу, статистические показатели и непосредственно сам порядок работы с обращениями граждан в Алтайкрайимуществе хотелось бы предложить ряд рекомендаций по повышению эффективности функционирования ведомства в данном направлении.

Не смотря на то, что Алтайкрайимущество имеет статус органа исполнительной власти, и работа с обращениями граждан в управлении

⁸⁷ Официальный сайт Алтайского края [Электронный ресурс]: офиц. сайт. – Электрон. дан. 2018 – Режим доступа: <https://altairegio№22.ru/>, свободный. – Загл. с экрана.

регламентирована в полной мере, имеется ряд предложений, которые будут способствовать улучшению качества и скорости предоставления ответа гражданину.

Во-первых, необходимо стимулировать повышение исполнительской дисциплины специалистами управления через донесение до их сведения основания наступления юридической ответственности за правонарушения в сфере работы с обращениями граждан. Также стоит сокращать срок подготовки ответа гражданину. Так, например, начальник сектора делопроизводства помимо подготовки еженедельных «Справок-напоминаний» с помощью СЭД «Дело» для каждого начальника отдела может проводить следующие мероприятия:

- напоминать исполнителям письменно и устно об истечении срока исполнения поручений на обращение;
- ежемесячно готовить информацию об исполнении сроков подготовки ответов по поручениям на обращение граждан;
- осуществлять контроль над списанием обращения «в дело».

Обеспечивая полноту и качество рассмотрения обращения, специалист снижает вероятность повторного обращения гражданина в вышестоящие органы, т.к. несмотря на то, что обращение будет направленно в другие органы оно или будет перенаправлено по подведомственности в Алтайкраймушество повторно, или будет произведен запрос с вышестоящего органа с просьбой о разъяснении сложившейся ситуации. Поэтому необходимо направлять гражданину ответ, который дает разъяснения на все вопросы, которые были поставлены в обращение, в полном объеме, со ссылками на законодательство.

Данные мероприятия позволят более качественно контролировать исполнение обращений.

Во-вторых, стоит организовать мероприятия по повышению статуса Алтайкраймушества среди населения. Как уже говорилось ранее, по итогам 2018 года более 90% обращений в адрес Алтайкраймушества, учитывая

подведомственность содержания обращения, поступило из Правительства Алтайского края. Данные показатели, по нашему мнению, можно объяснить или недоверием граждан к управлению, или непониманием чем занимается орган, и какие полномочия входят в его ведение.

Так, в целях получения интересующей информации, справок и необходимых документов граждан вступает в непосредственный контакт с органами власти различных уровней. Однако чаще всего он тратит много времени и сил, сталкивается со сложностями бюрократического процесса, вследствие чего у него возникает негативное ко всей власти отношение, которое проявляется недоверии и подозрительности. Вместе с этим, все действия власти по принятию мер, объективно направленных на удовлетворение интересов населения, будут восприняты общество негативно. В связи с этим целесообразно конкретизировать компетенции управления, а также распространять среди населения информационные материалы о возможностях ведомства, тем самым помогая гражданам находить инструменты решения своих проблем и вопросов.

В-третьих, в целях популяризации среди населения деятельности Алтайкрайимущества, учитывая повышение уровня цифровизации в современном обществе, целесообразно активизировать работу управления в Интернет-пространстве. В этой связи необходимо на постоянной основе актуализировать как в целом официальный сайт ведомства, так и конкретно раздел «Работа с обращениями граждан». Например, в подразделе «Личный прием» стоит определить компетенции того или иного должностного лица для повышения информативности граждан о возможностях решения возникающих у них вопросов. Кроме того, необходимо организовать работы по улучшению визуальной привлекательности сайта и интуитивного поиска информации на данном Интернет-ресурсе.

В-четвертых, необходимо внести изменения в Порядок рассмотрения обращений граждан в Министерстве имущественных отношений Алтайского края, а также дополнить и раскрыть пункт 6 данного Порядка «Организация

работы с устными обращениями граждан». Так как согласно постановлению Правительства Алтайского края от 16 октября 2018 года № 392 «Об органах исполнительной власти Алтайского края» в целях оптимизации структуры органов исполнительной власти Алтайского края было решено переименовать Министерство имущественных отношений Алтайского края в управление имущественных отношений Алтайского края. В соответствии с данным пунктом постановления внесены изменения в структуру органов исполнительной власти и указом Губернатора Алтайского от 08 ноября 2018 года № 172 утверждено положение об управлении имущественных отношений Алтайского края. В качестве рекомендации по повышению качества работы с устными обращениями граждан нами предлагается более жесткое регламентирование в данном направлении в части определения ответственных специалистов за прием таких обращений и их обработку.

Ознакомившись с аналитическими обзорами, представленными на официальном сайте Алтайкрайимущества, по обращениям граждан, можно сказать, что специалисты уделяют недостаточно внимания для анализа проделанной работы с поступившими обращениями. Общий отдел ежеквартально выполняет данную функцию, однако сводка, которую составил специалист, могла бы быть дополнена информацией, которая будет полезна и наглядна как для сотрудников управления, так и для населения.

Вследствие этого, в пятых, необходимо качественно и систематически проводить аналитическую работу по обращениям граждан, а также принятых по ним решениям.

Комплексный анализ и обобщение поступающих письменных и устных обращений необходимо вести по хронологическим интервалам, тематическим и социальным показателям.

Необходимо применять сведения, отраженные в аналитических материалах по обращениям граждан, при подготовке управленческих решений, выработке предложений и мер по разрешению проблем населения, для проведения мероприятий по устранению причин, порождающих жалобы

граждан, и упреждения негативных явлений, либо смягчения их последствий. Также целесообразно вести учет решений или мер, принятых по данным материалам.

Кроме того, необходимо использовать возможности электронных и печатных средств массовой информации, интернет-сайтов, других справочно-информационных систем для регулярного информирования о принятых мерах и о результатах работы с обращениями граждан.

В рамках осуществления данной рекомендации возможно использовать СЭД «Дело», функционал которой позволяет выводить любую информацию при помощи соответствующих запросов. Также в целях унификации хотелось бы предложить единую форму данных обзоров, которая должна включать диаграммы, графики, материал в табличном виде. Это позволит наблюдать структурные и количественные изменения в соответствии с хронологической последовательностью.

В-шестых, как уже отмечалось ранее, в Алтайкрайимуществе используется система электронного документооборота «Дело», которая включает в себя полный набор инструментов для управления документооборотом и делопроизводством. Данная система обладает полным циклом работы с документами, в том числе и имеет возможность подготовки и передачи документов на их архивное хранение. Она обладает интуитивно понятным интерфейсом, имеет неограниченную масштабируемость, поддерживает смешанный документооборот, а также предъявляет низкие требования к ресурсам.

В целях распространения электронного документооборота в организации необходимо установить веб-версии СЭД «Дело» всем специалистам. Это позволит ускорить работу с обращениями граждан, тем самым будет способствовать повышению эффективности деятельности Алтайкрайимущества.

Следствием реализации данного мероприятия выступает необходимость в проведении на постоянной основе обучающих тренингов и

курсов повышения квалификации для сотрудников и специалистов управления.

Таким образом, в целях повышения эффективности работы с обращениями граждан в Алтайкрайимуществе нами предложена реализация следующих мероприятий:

4. стимулирование повышения исполнительской дисциплины специалистами управления в части соблюдения ими регламентирующего законодательства;

5. применение мер по повышению статуса Алтайкрайимущества среди населения, в том числе посредством распространения информации о возможностях и компетенциях управления;

6. модернизация и актуализация официального сайта Алтайкрайимущества с целью повышения визуальной привлекательности ресурса;

7. внесение изменений в действующий Порядок рассмотрения обращений граждан в Министерстве имущественных отношений Алтайского края в соответствии с региональным законодательством;

8. повышение качества и информативности аналитических обзоров по работе с обращениями граждан, в том числе применение при их формировании графиков, диаграмм и других иллюстрационных материалов;

9. установка веб-версии СЭД «Дело» специалистам, работающим с обращениями граждан, в тоже время проведение обучающих тренингов и семинаров по работе с данной системой.

Реализация предложенных мероприятий будет способствовать не только улучшению эффективности работы специалистов Алтайкрайимущества, но и более качественному рассмотрению обращений граждан, улучшит качество направляемых ответов гражданину, сократит сроки рассмотрения, что приведет к снижению повторных обращений в Алтайкрайимущество и в другие вышестоящие органы, а также позволит укрепить статус управления, как эффективно работающей структуры..

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Установление эффективного взаимодействия органов власти и населения является актуальной проблемой современного общества. Одним из инструментов воздействия граждан на государственное управление является обращение, которое представляет собой некую «обратную связь» общества и власти.

Основополагающим нормативно-правовым актом регламентирующим работу с обращениями граждан выступает Федеральный закон от 2 мая 2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан», который законодательно закрепляет право гражданина на обращение. Данный закон определяет обращение гражданина как направленное в орган власти или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина. Кроме того, Федеральный закон № 59-ФЗ регламентирует порядок и сроки работы с обращениями, а также закрепляет ответственность служащих за нарушение порядка работы.

В соответствии с федеральным законодательством в Алтайском крае разработан и утвержден закон Алтайского края № 152-ЗС «О рассмотрении обращений граждан Российской Федерации на территории Алтайского края». Действие данного документа направлено на регулирование отношений в сфере работы с обращениями граждан в различных региональных и муниципальных ведомствах. Вместе с этим, не смотря на то, что закон Алтайского края № 152-ЗС полностью основывается на Федеральный закон № 59-ФЗ, региональный акт предусматривает и раскрывает особенности работы с коллективными обращениями граждан.

Учитывая тот факт, что управление имущественных отношений Алтайского края является структурной единицей исполнительной власти субъекта Российской Федерации, оно осуществляет деятельность по работе с обращениями граждан, основываясь как на федеральное, так и региональное законодательство. В связи с этим в ведомстве разработан и применяется

Порядок работы с обращениями граждан в Министерстве имущественных отношений Алтайского края.

Проанализировав нормативно-правовую и нормативно-методическую базу по работе с обращениями граждан, существующую в данный момент, можно говорить об ее полноте и разнообразии на всех уровнях нормотворчества. Однако, несмотря на это, наблюдается ежегодное осуществление работы по совершенствованию и актуализации законодательства в данном направлении.

В настоящее время законодательно закреплены следующие основные виды обращений: заявление, предложение и жалоба. Помимо представленных региональным законодательством определены другие виды обращений. Так, например, законодательная база Алтайского края предполагает особый вид обращений в формате петиций и коллективных обращений.

Исходя из формы подачи обращения в тот или иной орган власти, выделяют устные и письменные обращения, а также обращения, поданные в электронной форме посредством Интернет-приемных или e-mail. Учитывая разнообразие видов и форм обращений, гражданину предоставлено право выбора в использовании наиболее удобного формата подачи обращения с целью получения ответа на интересующие его вопросы или решения насущных проблем.

В рамках своей деятельности Алтайкрайимущество осуществляет работу с обращениями граждан в сфере имущественных и земельных отношений. В соответствии с представленными на официальном сайте управления обзорами в период 2014-2018 гг. наблюдается более чем шестикратный рост поступивших в адрес ведомства обращений. Подавляющее большинство вопросов, отраженных в данных обращениях, охватывают сферу земельных отношений.

Помимо письменных обращений, вне зависимости от способа их получения, в Алтайкрайимуществе на постоянной основе организуются

личные приемы граждан, в ходе которых население имеет возможность задать вопросы руководству управления. Так, по итогам 2018 года в рамках данных мероприятий было принято более 120 граждан.

Кроме того, помимо непосредственной работы с обращениями, начальниками структурных подразделений управления организована консультационная деятельность, направленная на решение проблем населения, входящих в ведение ведомства.

Проведение данной аналитической работы по определению количественной и тематической структуры поступивших в управление обращений способствует повышению эффективности ее работы по всем направлениям, а также установлению «обратной связи» между властью и гражданами региона.

В соответствии с вышеизложенным, работа с обращениями граждан в Алтайкрайимуществе регламентирована Порядком, опирающимся на федеральное и региональное законодательство в данном направлении. В соответствии с указанным актом работа с обращениями включает в себя последовательные этапы: прием и первичная обработка, регистрация, порядок и сроки рассмотрения обращения, аналитическую деятельность, формирование и хранение дел с обращениями.

Данный Порядок предполагает формирование дел по обращениям, на которые был дан ответ, отдельно от другой документации. Сроки хранения сформированных из обращений граждан дел регламентированы и составляют не менее 5 лет, после чего они должны быть уничтожены на основании акта об уничтожении.

В целях систематизации и цифровизации документооборота, в том числе работы с обращениями граждан, в управлении имущественных отношений Алтайского края применяется СЭД «Дело»

Согласно Указу Президента Российской Федерации № 171 Алтайкрайимущество обязано размещать данные о результатах рассмотрения обращений граждан на информационном ресурсе ССТУ.РФ, который

позволяет осуществлять поиск интересующих органов местного самоуправления, государственных учреждений и органов, а также должностных лиц, уполномоченных на решение тех или иных вопросов.

Являясь особой формой работы с обращениями граждан, личный прием выступает каналом непосредственного общения руководства Алтайкрайимущества с населением региона. Особенности организации личного приема регламентированы Порядком, а также основными законодательными актами в сфере работы с обращениями граждан на федеральном и региональном уровне. Ответственность за организацию личного приема несет специалист сектора кадров и государственной службы. На него возлагаются обязанности по ведению предварительной записи на прием, а также регистрации и оформлению регистрационных карточек в СЭД «Дело». Помимо личного приема граждане имеют возможность задать руководству Алтайкрайимущества интересующие их вопросы в рамках ежегодно проводимого 12 декабря Общероссийского дня приема граждан.

В ходе написания диссертационной работы были рекомендованы возможные мероприятия, реализация которых будет способствовать повышению эффективности работы Алтайкрайимущества в сфере работы с обращениями граждан. К ним относятся:

7. повышения исполнительской дисциплины специалистами управления, деятельность которых направлена на работу с обращениями граждан, посредством доведения до их сведения ответственности за нарушения норм законодательства;

8. повышение статуса Алтайкрайимущества среди населения;

9. модернизация и актуализация официального сайта Алтайкрайимущества с целью повышения визуальной привлекательности ресурса;

10. внесение изменений в действующий Порядок рассмотрения обращений граждан в Министерстве имущественных отношений Алтайского края в соответствии с региональным законодательством;

11. повышение качества и информативности аналитических обзоров по работе с обращениями граждан. Качественный анализ заявлений, жалоб, предложений граждан позволит выработать оптимальные управленческие решения в социально-экономической сфере, а также будет способствовать устранению причин, с которыми обращаются граждане в адрес Алтайкрайимущества;

12. установка веб-версии СЭД «Дело» специалистам, работающим с обращениями граждан, в тоже время проведение обучающих тренингов и семинаров по работе с данной системой.

Реализация предложенных мероприятий будет способствовать не только улучшению эффективности работы специалистов Алтайкрайимущества, но и более качественному рассмотрению обращений граждан, улучшит качество направляемых ответов гражданину, сократит сроки рассмотрения, что приведет к снижению повторных обращений в Алтайкрайимущество и в другие вышестоящие органы, а также позволит укрепить статус управления, как эффективно работающей структуры.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ

Источники

1. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 № 6-ФКЗ, от 30.12.2008 № 7-ФКЗ, от 05.02.2014 № 2-ФКЗ, от 21.07.2014 № 11-ФКЗ) // Собрание законодательства РФ. – 2014. – № 31. – Ст. 4398.
2. О персональных данных : Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ // Собрании законодательства Российской Федерации. – 2006. – 31 июля. – № 31 (часть I). – ст. 3451
3. О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации : Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ // Российская газета. – 2006. – 5 мая.
4. Об информации, информационных технологиях и о защите информации : Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ // Собрании законодательства Российской Федерации. – 2006. – 31 июля. – № 31 (часть I). – ст. 3448
5. Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2016) : Федеральный закон от 09.02.2009 № 8-ФЗ // Российская газета. – 2009. – 13 февр.
6. Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг: Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ // Российская газета. – 2010. – 30 июля.
7. О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций : Указ Президента Российской Федерации от 17.04.2017 № 171 // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2017. – № 17. – ст. 2545
8. О рассмотрении обращений граждан Российской Федерации на территории Алтайского края (принят Постановлением АКСНД от 27.12.2006

№ 742) : Закон Алтайского края от 29.12.2006 № 152-ЗС // Алтайская правда. – 2007. – 18 янв.

9. О системе органов исполнительной власти Алтайского края (принят Постановлением Алтайского краевого Законодательного Собрания от 31.08.2015 № 224) [Электронный ресурс] : Закон Алтайского края от 02.09.2015 № 69-ЗС. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/430541464>

10. Устав (Основной Закон) Алтайского края от 05.06.1995 № 3-ЗС // Сборник законодательства Алтайского края. – 1995. – май. – №10. – с.1

11. О структуре органов исполнительной власти Алтайского края [Электронный ресурс] : Указ Губернатора Алтайского края от 16.10.2018 № 156. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/550210764>

12. Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в Администрации Алтайского края: Постановление Администрации Алтайского края от 26.10.2013 № 555 // Сборник законодательства Алтайского края. – 2013. – № 210, ч. 2. – С. 148.

13. О Порядке разработки административных регламентов предоставления государственных услуг и исполнения государственных функций, а также проведения экспертизы их проектов [Электронный ресурс]: Постановление Администрации края от 04.05.2011 № 243. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/453108358> — Загл. с экрана.

14. Об обеспечении доступа к информации о деятельности Администрации края и иных органов исполнительной власти Алтайского края : Постановление Администрации Алтайского края от 16.01.2012 № 10 // Сборник законодательства Алтайского края. – 2012. – январь. – № 189. – ч. 1. – с. 91

15. Положение об управлении имущественных отношений Алтайского края [Электронный ресурс]: Указ Губернатора Алтайского края от 3 ноября 2016 г. № 131. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/444744155> — Загл. с экрана.

16. Порядок рассмотрения обращений граждан в Министерстве имущественных отношений Алтайского края [Электронный ресурс]: Приказ Главного управления имущественных отношений Алтайского края от 28.09.2016 № 78 (в ред. Приказ Минимущества Алтайского края от 15.01.2018 № 5). – Режим доступа: http://www.altairegio№-im.ru/about/rabota_obr/prikaz_78.html

17. Перечень типовых управленческих архивных документов, образующихся в процессе деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, с указанием сроков хранения" (принят Приказом Минкультуры России от 25.08.2010 № 558 (ред. от 16.02.2016) // [Электронный ресурс] (ред. от 16.02.2016) – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>

18. Порядок ведения делопроизводства по обращениям граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, организации их рассмотрения в администрации города, органах администрации города, иных органах местного самоуправления, муниципальных учреждениях, предприятиях утвержден постановлением Администрации города Барнаула от 21.08.2013 №2875; [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://barnaul.org/pravoportal/portal>

Литература

19. Андреева, С. Л. К вопросу об организации внутреннего аудита делопроизводства по работе с обращениями граждан в органы местного самоуправления / С.Л. Андреева, О.Н. Львова // Документ. Архив. История. Современность. – Вып. 15. – 2015. – С. 217-227.

20. Антошин, В.В. Современные тенденции развития регионального и муниципального управления: монография / [В. А. Антошин, И. С. Гилева, В. Г. Горб и др.] ; [под ред. Т. Е. Зерчаниновой] ; Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования Российская академия народного хозяйства и государственной

службы при Президенте Российской Федерации, Уральский институт управления. – Екатеринбург: Уральский ин-т упр. - фил. РАНХиГС, 2018. – 182 с.

21. Ахметвалеев, И. Р. Об учебном пособии СЮ Кабашова «Организация работы с обращениями граждан в истории России» / И.Р. Ахметвалеев // Экономика и управление: научно-практический журнал. – 2016. – №. 3. – С. 88-91.

22. Ахметханова, А. Р. Динамика обращений граждан в администрации городского округа города Уфа Республики Башкортостан / А.Р. Ахметханова, Л.И. Валиахметова, А.А. Файзуллина // Инструменты и механизмы современного инновационного развития. – 2018. – С. 132-135.

23. Байда, Е. В. Развитие практики регулирования обращений граждан в истории России /Е.В. Байда // Сборник материалов Международной конференции студентов, аспирантов и молодых учёных «Перспектив Свободный-2016», Красноярск, Сибирский федеральный университет, 15-25 апреля 2016 г. – С. 4-6.

24. Быкова, Т. А. Технологии работы с обращениями граждан в Администрации Томской области / Т.А. Быкова // Вестник Томского государственного университета. – 2018. – № 427. – С. 105–112.

25. Василенко, В.И. Модели диалога власти и общества в интернет-коммуникациях: методическое пособие / В. И. Василенко [и др. ; под общ. ред. Л. А. Василенко, Е. В. Тарасовой]. – Москва: Проспект, 2015. – 111 с.

26. Войцехович, Т. В. Делопроизводство от А до Я. Работа с обращениями граждан [Электронный ресурс] / Т. В. Войцехович. – Режим доступа:<http://№aar.ru/articles/deloproizvodstvo-ot-a-do-ya-rabota-sobrasche№iyami-grazhda№/>. – Загл. с экрана.

27. Гаджиева, З. Р. Конституционное право человека и гражданина на информацию о деятельности органов государственной власти и органов местного самоуправления. Монография. – Издательство «Перспектив», 2015.

28. Гольдяпина. И.Ю. О совершенствовании законодательства об обращениях граждан / И.Ю. Гольдяпина // Юридический вестник ДГУ. – 2015. – №1. – С. 115 – 120.

29. Горлова, Е.А. , Ероян В.Э. Особенности работы с обращениями граждан на муниципальном уровне /Е.А. Горлова, В.Э. Ероян // Вестник Адыгейского государственного университета Серия 5: Экономика. – 2016. – №1. – С. 101 – 106.

30. Гриб, В.В. Общественный контроль: учебник для использования в учебном процессе образовательных учреждений, реализующих программы высшего образования по направлению подготовки 40.03.01 Юриспруденция (уровень бакалавриата) / В.В. Гриб ; Московский государственный институт международных отношений (Университет) МИД России. – Москва : Юрист, 2017. – 655 с.

31. Давыдова, Д. А. Нормативная база делопроизводства по обращениям граждан в Прокуратуре Тамбовской области/ Д.А. Давыдова //Ученые записки Тамбовского отделения РоСМУ. – 2018. – №. 11.

32. Заславская, Е.А. Документооборот и делопроизводство: учебное пособие / Е. А.Заславская ; М-во трансп. Российской Федерации, Федеральное агентство морского и речного трансп., Омский ин-т водного трансп. - фил. Федерального гос. бюджетного образовательного учреждения высш. проф. образования «Сибирский гос. ун-т водного трансп.», Каф. гуманитарных дисциплин. - Омск: СГУВТ, 2016. – 112 с.

33. Иванова, Н. В., Актуальные вопросы обращения граждан Российской Федерации в органы государственной власти/ Н.В. Иванова, С.А. Петрова // Вестник Международного института рынка. – 2016. – №. 1. – С. 127-136.

34. Кабашов, С.Ю. Организация работы с обращениями граждан в истории России [Электронный ресурс] : учебное пособие / С.Ю. Кабашов. — Электрон. дан. — Москва : ФЛИНТА, 2016. — 312 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/84298>. — Загл. с экрана.

35. Кабашов, С.Ю. Электронное правительство. Электронный документооборот. Термины и определения. / С.Ю. Кабашов; Учебное пособие. – М.: Инфра-М, 2015. – 320 с.

36. Казьмина, Е.А. Формы непосредственной демократии в России: сборник нормативных правовых актов: учебное пособие для студентов, обучающихся по направлению подготовки "юриспруденция" (квалификация "магистр") / [сост. и авт. вступ. слова Казьмина Е. А.]. – Барнаул : ИП Колмогоров И. А., 2015. – 253 с

37. Карасев, А. Т. Законы субъектов Российской Федерации об обращениях граждан / А. Т. Карасев, А. В. Савоськин // Российский юридический журнал. – 2015. – № 1 (январь-февраль). – С. 48–54.

38. Книга, Е. Н. Вопросы делопроизводства по обращению граждан / Е.Н. Книга //МОЛОДЕЖЬ, НАУКА, ТВОРЧЕСТВО-2015. – 2015. – С. 176-177.

39. Ковалёва, С. М. Организация работы с обращениями граждан управления регулирования и контроля организации строительства администрации г. Белгорода/ С.М. Ковалёва //Вестник Науки и Творчества. – 2016. – №. 3. – С. 130-135.

40. Козырев М.С. Принятие и исполнение государственных решений при рассмотрении жалоб граждан [Электронный ресурс] / Материалы Афанасьевских чтений – 2016. – №2 (15). Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/N/priNyatie-i-ispolNenie-gosudarstvennyh-resheNiy-pri-rassmotrenii-zhalob-grazhdan>.

41. Кокотова, М. А. Ценностные основания проверки конституционности законов по обращениям граждан во Франции и России / М. А. Кокотова // Право и политика. – 2015. – № 4. – С. 530–538.

42. Конджакулян, К. М. Институт обращения граждан как элемент государственного управления / К.М. Конджакулян, Е.С. Белова // Закон и право. – 2017. – №. 11. – С. 130-132.

43. Кукарина, Ю. М. Особенности организации работы с обращениями граждан в Министерстве образования и науки Российской Федерации / Ю.М. Кукарина, Р.Т. Говорова // Делопроизводство. – 2015. – №. 3. – С. 73-78.

44. Мархгейм, М.В. Система конституционно-правовых норм института обращений граждан/ М.В. Мархгейм, Д.А. Сергеева // Научные ведомости Белгородского государственного университета. Серия: Философия. Социология. Право – 2016. – №3. – С. 147 - 152

45. Меженин, Я.Э. Социальный институт обращений граждан в органы власти: становление и функционирование в России: монография / Я. Э. Меженин ; М-во образования и науки РФ, Алт. гос. ун-т. – Москва : Русайнс, 2016. – 103 с.

46. Мещерягина, В. А. Конституционное право на обращение как элемент поддержания баланса интересов личности, общества и государства / В.А. Мещерягина //Административное и муниципальное право. – 2015. – №. 9. – С. 891-897.

47. Официальный сайт «Электронные офисные системы» [Электронный ресурс]: офиц. сайт. – Электрон. дан. 2019 – Режим доступа: https://www.eos.ru/eos_products/eos_delo/, свободный. – Загл. с экрана.

48. Официальный сайт Алтайского края [Электронный ресурс]: офиц. сайт. – Электрон. дан. 2018 – Режим доступа: <https://altairegio№22.ru/>, свободный. – Загл. с экрана.

49. Парова, Л.М. Документационное обеспечение управления: учебное пособие / Л. М. Парова ; Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации, Западный филиал. - Саратов : Западный фил. РАНХиГС, 2018. – 158 с.

50. Раздорожный, А.А. Документирование управленческой деятельности / А.А. Раздорожный; учеб. пособие. – М.: ИНФРА-М, 2015. – 304 с.

51. Решетникова Д. С. – Проблемы эффективности реализации права граждан на обращение в органы государственной власти и местного самоуправления / Д.С. Решетникова // Бизнес-образование в экономике знаний. – 2018. – №2. – С. 65 – 68.

52. Савоськин А.В. Обращение граждан в Российской Федерации: понятие, виды и система законодательства: монография / А. В. Савоськин. - Москва: Юрлитинформ, 2015. – 182 с.

53. Савоськин, А. В. Виды обращений граждан в органы государственной власти и местного самоуправления / А.В. Савоськин // Государственная власть и местное самоуправление. – 2015. – № 2. – С. 28-33.

54. Савоськин, А. В. Предварительная запись на личный прием (конституционно-правовой анализ) / А.В. Савоськин //Актуальные проблемы российского права. – 2017. – №. 1 (74).

55. Савоськин, А.В. Обращения граждан в Российской Федерации: понятие и виды: монография / А. В. Савоськин ; Уральский гуманитарный ин-т. – Екатеринбург : УрГИ, 2015. – 193 с.

56. Савоськин, А.В. Подзаконные акты об обращениях граждан: управленческий контекст / А.В. Савоськин // Вопросы управления. – 2015. – №6. – С. 1 – 10.

57. Сергеева, Д. А. Принципы конституционного института обращений граждан / Д.А. Сергеева // Социально-политические науки. – 2016. –№3.– С. 111 – 114.

58. Сергеева, Д. А. Европейский опыт конституционного закрепления института обращений граждан / Д.А. Сергеева //Пробелы в российском законодательстве. Юридический журнал. – 2016. – №. 7.

59. Сергиенко, Т. В. Законодательное регулирование обращений граждан в XVI-XVIII веках в России / Т.В. Сергиенко // Сборник материалов

Международной конференции студентов, аспирантов и молодых учёных «Проспект Свободный-2016» Красноярск, Сибирский федеральный университет, 15-25 апреля 2016 г. – С. 20-21.

60. Соловьев, Д. В. Совершенствование работы с обращениями граждан как одной из форм участия населения в государственном и муниципальном управлении / Д.В. Соловьев // Экономика и бизнес: позиция молодых ученых : материалы междунар. конф. студентов, магистрантов и аспирантов. – Барнаул, 2017. – Вып. 15. – С. 344-347.

61. Управление имущественных отношений Алтайского края [Электронный ресурс]: офиц. сайт. – Электрон. дан. 2006-2019 – Режим доступа: <http://www.altairegio№-im.ru>, свободный. – Загл. с экрана.

62. Фельдман, М.А. Совершенствование взаимодействия органов местного самоуправления с населением в сфере работы с обращениями граждан: проблемы результативности (на примере муниципального образования «город Екатеринбург» / М.А. Фельдман, С.А. Чигвинцев, М.А. Фельдман, С.А. Чигвинцев // Вопросы управления – 2016. – №3. – С. 17 – 17.

63. Фирсова, Т. А. Прокурорская деятельность по обеспечению права на обращение / Т. А. Фирсова, А. А. Фирсова // Законность. – 2015. – № 3. – С. 27–30.

64. Хафизова, А. И. Право граждан на обращения / А.И. Хафизова //Символ науки. – 2015. – №. 6.

65. Хомова, О. В. Институт обращений граждан как инструмент реализации взаимодействия гражданского общества и власти / О.В. Хомова, Е.А. Шуклина // Вестник Сургутского государственного педагогического университета – 2015. – №6. – С. 147 – 155.

66. Хомова, О. В. Организация работы с обращениями граждан как региональная проблема /О.В. Хомова // Социокультурное развитие большого Урала: тренды, проблемы, перспективы. — Екатеринбург, 2015. – 2015. – С. 492-498.

67. Шевченко, И. В. Диалог власти и общества: об оптимизации работы с электронными обращениями граждан / И.В. Шевченко // Политика, экономика и инновации. – 2018. – №. 5 (22).

68. Широбоков, С. А. Конституционное право граждан на обращение в системе правового регулирования взаимодействия граждан и органов государственной власти и управления /С.А. Широкова // Вестник Пермского университета. Юридические науки. – 2016. –№2. – С. 158 – 164.

69. Шкильнюк, В. Ф. Работа с обращениями граждан в Административно-территориальном управлении Советского района Администрации г. Владивостока / В.Ф. Шкильник //Проблемы и перспективы современной науки. – 2016. – №. 11. – С. 190-195.

Приложение 1
Шаблон обращения гражданина

Начальнику управления
имущественных отношений
Алтайского края Зинковой Елене
Анатольевне

от _____
(ФИО последнее при наличии)

(почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ)

Текст: в свободной форме излагается суть обращения

Подпись

Дата



**УПРАВЛЕНИЕ
ИМУЩЕСТВЕННЫХ ОТНОШЕНИЙ
АЛТАЙСКОГО КРАЯ
(Алтайкрайимущество)**

ул. Чкалова, 64, г. Барнаул, 656049,
телефон: (385-2) 36-91-68, 63-52-36, факс: 63-52-66
E-mail: imush@altairegion-im.ru

№ 48/

На № _____

**УПРАВЛЕНИЕ ИМУЩЕСТВЕННЫХ ОТНОШЕНИЙ
АЛТАЙСКОГО КРАЯ**

Дело № _____

**Отдел информационного и документационного
обеспечения**

Сектор делопроизводства

Письменные обращения граждан

Год _____

Кол-во листов _____

Срок хранения 5 лет

Приложение 4
Форма карточки личного приема

КОНТРОЛЬ
ПОДЛЕЖИТ ВОЗВРАТУ

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА

Управление имущественных отношений Алтайского края	48/ЛПЗ/10 от 15.04.2019
Корреспондент:	ФИО
с. Чистюнька, ул. Алейская, 21	
Краткое содержание:	По вопросу
Предыдущие обращения:	Во исполнение - № письма и дата (48).
Резолюция:	ФИО- Начальник отдела
Письменный ответ	
Срок исполнения:	
дата	
Автор резолюции:	
О результатах рассмотрения сообщить заявителю.	
При ответе необходимо ссылаться на номер и дату поступления обращения.	
Дата исполнения:	
Содержание ответа:	
С контроля снял:	

ПОСЛЕДНИЙ ЛИСТ ВКР

Выпускная квалификационная работа выполнена мной совершенно самостоятельно. Все использованные в работе материалы и концепции из опубликованной научной литературы и других источников имеют ссылки на них.

«__» _____ 2019 г.

(подпись выпускника)

(Ф.И.О.)