

# ДЕЛОПРОИЗВОДСТВО ПО ПИСЬМЕННЫМ И УСТНЫМ ОБРАЩЕНИЯМ ГРАЖДАН

## ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

Руководитель:  
О.В.Бабичева

Выполнила:  
Студентка группы ЗД-31  
З.М.Арсланова

# АКТУАЛЬНОСТЬ

- Обращение граждан является одним из самой активной, основной и важной формой осуществления населением местного самоуправления.
- Через обращения граждан устанавливается тесная связь между населением и органами местного самоуправления.

# ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ

- Цель работы - изучить деятельность Администрации муниципального района Стерлибашевский район Республики Башкортостан по делопроизводству в работе с обращениями граждан и разработка предложения по повышению ее эффективности.
- Для достижения указанной цели поставлены следующие задачи:
- - определить понятие работы с обращениями граждан в органах местного самоуправления;
- - изучить нормативно-правовые основы организации работы с обращениями граждан в органах местного самоуправления;
- - дать характеристику Администрации муниципального района Стерлибашевский район Республики Башкортостан;
- - проанализировать организацию работы с обращениями граждан в администрации муниципального района Стерлибашевский район Республики Башкортостан;
- - разработать рекомендации по повышению эффективности работы с обращениями граждан в Администрации муниципального района Стерлибашевский район Республики Башкортостан.

# ОБЪЕКТ И ПРЕДМЕТ ИССЛЕДОВАНИЯ

- Объектом исследования является организация работы с обращениями граждан в органы государственной власти.
- Предметом работы выступает анализ эффективности работы с обращениями граждан в Администрации муниципального района Стерлибашевский район Республики Башкортостан.

# ВИДЫ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

- ⦿ а) предложение-рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;
- ⦿ б) заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;
- ⦿ в) жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

- Право на обращение является возможностью реализации гражданами своих политических интересов в связи с тем, что основным содержанием права граждан на обращения является участие в политических отношениях. В ст. 33 Конституции РФ речь идет о праве граждан России направлять индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы и органы местного самоуправления [19, с. 23]. Вместе с тем право граждан на обращения не лишено элементов индивидуальной заинтересованности человека в результатах реализации этого права. Следовательно, в какой-то мере право граждан на обращения может быть отнесено и к группе личных прав и свобод.
- Учитывая вышесказанное, а также то, что право на обращение включает в себя два аспекта (возможность активного влияния гражданина на деятельность государственных органов и органов местного самоуправления и способ восстановления нарушенных прав посредством жалоб и заявлений) актуальность вопроса, связанного с реализацией гражданами своего конституционного права на обращения в органы публичной власти не вызывает сомнений.

# ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА СТЕРЛИБАШЕВСКИЙ РАЙОН РЕСПУБЛИКИ БАШКОРТОСТАН

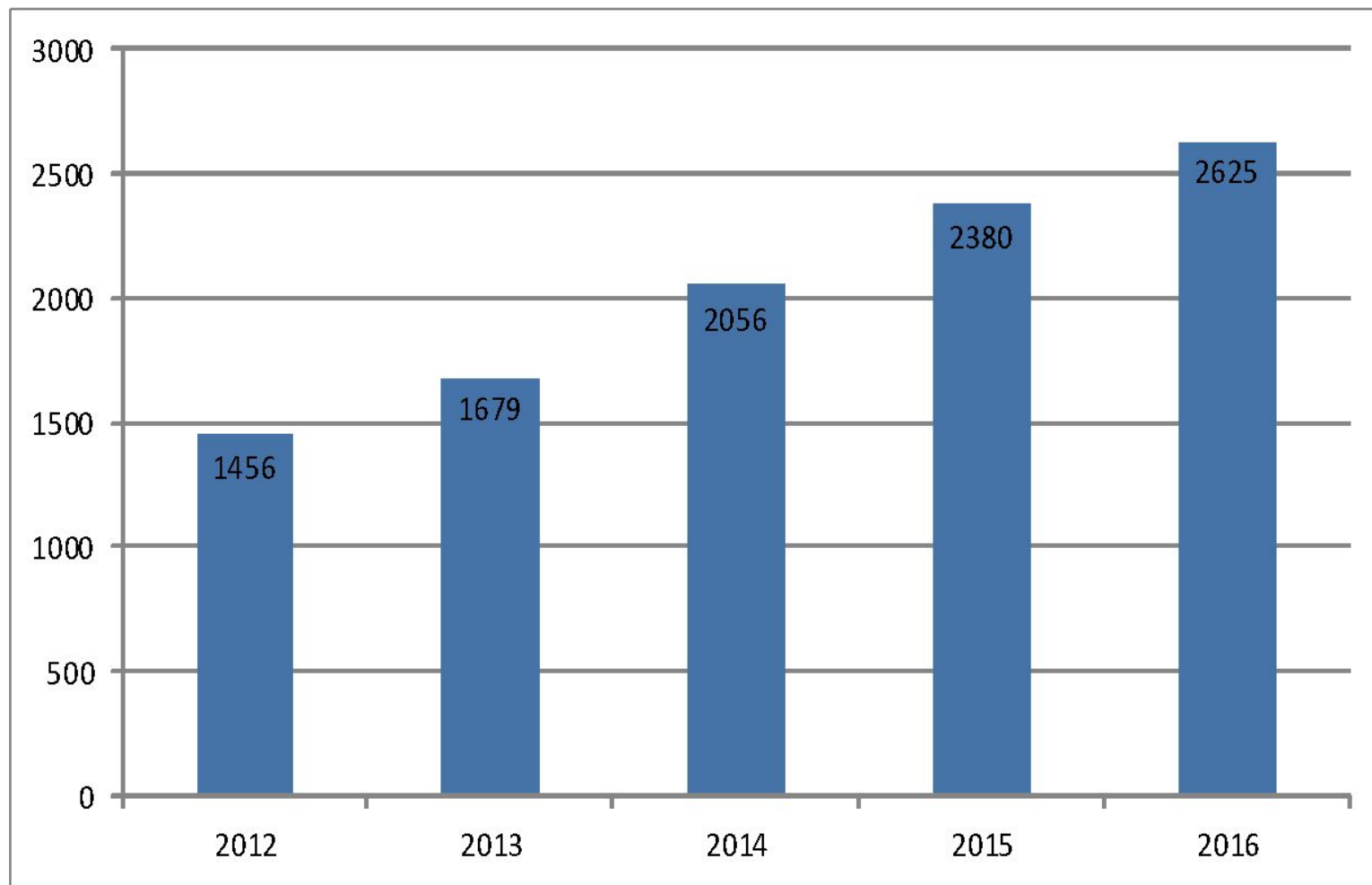
- Муниципальный район Стерлибашевский район образован в 1930 году. Центром района является село Стерлибашево, расположено на берегу реки Стерля. Муниципальный район расположен в юго-западной части Республики Башкортостан. Район граничит с юго-западной стороны - Миякинским, восточной - Мелеузовским, северо-восточной - Стерлитамакским, южной - Федоровским районами и Оренбургской областью.

## ПРОЕКТ ОТВЕТА ГРАЖДАНИНУ, ПОДГОТОВЛЕННЫЙ ДОЛЖНОСТНЫМ ЛИЦОМ АДМИНИСТРАЦИИ, ОТВЕТСТВЕННЫМ ЗА ИСПОЛНЕНИЕ ПОРУЧЕНИЯ, СОГЛАСОВЫВАЕТСЯ:

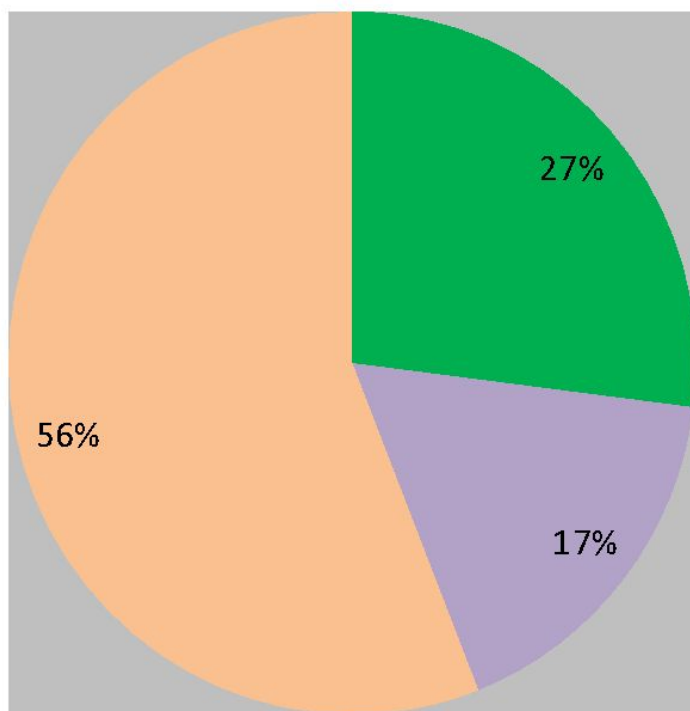
- - руководителем структурного подразделения, ответственного за исполнение поручения - в срок не более 1 рабочего дня с момента получения проекта ответа от должностного лица структурного подразделения, ответственного за исполнение поручения;
- - руководителем структурного подразделения - соисполнителя поручения - в срок не более 1 рабочего дня с момента получения проекта ответа от должностного лица структурного подразделения, ответственного за исполнение поручения;
- - заместителем главы администрации, курирующим структурное подразделение ответственное за исполнение поручения - в срок не более 1 рабочего дня с момента получения проекта ответа от структурного подразделения;
- - главным юрисконсультom (при необходимости) - в срок не более 3 рабочих дней с момента получения проекта ответа от должностного лица структурного подразделения, ответственного за исполнение поручения.



# ДИНАМИКА ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИЮ МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА СТЕРЛИБАШЕВСКИЙ РАЙОН ЗА 2012-2016 ГГ.



# СТРУКТУРА ОБРАЩЕНИЙ ПО КАНАЛАМ ПОСТУПЛЕНИЯ В 2016 Г.



■ по почте

■ на официальный сайт и  
электронная почта

■ нарочно

# ПОКАЗАТЕЛИ ЭФФЕКТИВНОСТИ РАБОТЫ АДМИНИСТРАЦИИ МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА СТЕРЛИБАШЕВСКИЙ РАЙОН С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

Показатель	2015 г.	2016г.	Изменение	
			Абс., (±)	Отн., %
Результаты рассмотрения обращений:				
- положительно (с учетом разъяснений)	2450	2606	157	6,4
- отказ	18	9	-9	-50
- продлено	12	11	-1	-8,3
- поставлено на контроль	79	356	277	350
Средние сроки рассмотрения обращений, дней.	24	26	2	8,3

## НЕОБХОДИМО ПРОВЕДЕНИЕ СЛЕДУЮЩИХ МЕРОПРИЯТИЙ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ КОМПЛЕКСА ИНФОРМАЦИОННЫХ РЕСУРСОВ:

- 1. Организация общественных приемных при Администрации муниципального района Стерлибашевский район для оказания квалифицированной юридической помощи местному населению и консультаций по вопросам местного значения, разъяснения законодательных положений о местном самоуправлении, уставов муниципальных образований и других нормативных правовых актов, затрагивающих права граждан.
- 2. Размещение на официальном интернет-сайте Администрации муниципального района Стерлибашевский район информации об органах местного самоуправления, правовых основах местного самоуправления, возможностях населения по участию в управлении; организация работы с обращениями граждан через использование современных информационных технологий.
- 3. Регулярно информировать население о деятельности администрации по важнейшим социально-экономическим вопросам, о функциях и деятельности учреждений, ведомств через Интернет-сайты, различные справочно-информационные системы, средства массовой информации.
- 4. Принять меры по повышению результативности работы с обращениями граждан, через усиление контроля со стороны руководства Администрации.
- 5. Обращение должно решать не только проблему обратившегося, но и проблему в целом. Управляющему делами администрации совместно с главным специалистом общего отдела по итогам каждого квартала необходимо проводить анализ наиболее частых обращений граждан и разработать меры по улучшению работы сотрудников Администрации по их решению.

БЛАГОДАРЮ ЗА ВНИМАНИЕ!