ТЕХНОЛОГИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИЮ ТОМСКОЙ ОБЛАСТИ

На примере Администрации Томской области рассматриваются особенности работы с жалобами, просьбами граждан. Уделяется внимание электронным обращениям. Прослеживается весь процесс движения обращений: регистрация, проверка информации, подготовка запросов, постановка на контроль, исполнение, ответ заявителю и др. Выявлены проблемы, с которыми граждане наиболее часто обращаются в Администрацию, социальный состав заявителей.

Ключевые слова: Томская область; обращения граждан; электронный документооборот; электронные документы; личный прием; контроль за обращениями.

Одним из наиболее важных способов воздействия граждан на сферу муниципального управления является право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в органы местного самоуправления. Обращения граждан в органы государственной власти и местного самоуправления – одна из форм участия населения в управлении. Институт обращений граждан позволяет наладить обратную связь между населением и властными структурами, являясь важным информационным каналом. Без его существования органам власти было бы сложнее собирать информацию о проблемах населения, принимать решения по их устранению. Наряду с традиционным способом обращения в последние годы появилась новая форма подачи обращений в виде электронного письма. Электронное заявление, предложение или жалобу может подать любой человек, имеющий доступ в Интернет, в любую инстанцию, независимо от места ее нахождения за короткие сроки, что является несомненным плюсом данного вида обращений.

Данная тема затрагивалась в исследованиях О.В. Мосягиной и И.А. Шияневской. Авторы в целом рассматривают технологию, специфику работы с обращениями граждан, останавливаются на проблемных моментах [1, 2]. К вопросам нормативного регулирования, необходимости внесения изменений и поправок в ФЗ, постановления Правительства обращаются В.Ф. Янковая, Н.А. Храмцова [3, 4]. Представляют интерес работы с обращениями в конкретные органы власти: в органы государственной власти субъектов РФ и органы местного самоуправления, в ведомства и министерства, в судебные структуры, полицию и т.д. [5–7]. Возможность обращения граждан РФ в Конституционный Суд, в Европейский суд по правам человека, непосредственно к Президенту РФ освещается в исследованиях Ю.В. Самович, М.А. Андреева. Опираясь на статистические данные, авторы отмечают рост таких обращений граждан, называют проблематику жалоб, просьб, с которыми авторы обращаются, статистику положительных и отрицательных решений [8, 9].

При обращении к данной теме источниковой базой в основном послужили Федеральные законы «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ» [10], «Об основах государственной службы РФ» [11], «Об общих принципах организации местного самоуправления в РФ» [12], «О внесении изменений в ст. 5.59 Кодекса Российской Федерации об административных

правонарушениях и ст. 1 и 2 ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» [13] и другие законодательные акты. Последний ФЗ значительно расширяет свое действие на обращения объединений граждан, включая юридических лиц, причем не только в органы государственной власти и местного самоуправления, но и в государственные или муниципальные учреждения и иные организации, осуществляющие публично значимые функции.

Работу с жалобами, предложениями и заявлениями граждан в Администрацию Томской области осуществляет отдел по работе с личными обращениями граждан, находящийся в составе комитета по общим вопросам. Комитет находится в подчинении управляющего делами Томской области. В своей деятельности отдел руководствуется, кроме Федеральных актов, собственными нормативными документами. Автором исследования были изучены: Закон «Об обращениях граждан в государственные органы Томской области и органы местного самоуправления» [14], «Порядок рассмотрения обращений граждан Администрации Томской области» [15], «Положение о комитете по общим вопросам Администрации Томской области» и др. [16].

Целью настоящей статьи является анализ организации и технологии работы с обращениями граждан в Администрацию Томской области, так как это направление деятельности представляет собой одну из важных функций в сложной системе взаимодействий администрации и населения. Прием обращений предполагает определенную организацию этого процесса, состояние которого отражает способность органов и должностных лиц местного самоуправления своевременно и правильно реагировать на запросы и нужды граждан. Обращения граждан – важное средство проявления общественно-политической активности, заинтересованности жителей в общественных делах. Выявить, как ведется эта работа, соответствует ли она современным требованиям, каковы ее результаты, – задача данного исследования.

Отдел по работе с обращениями в Администрацию Томской области выполняет целый ряд значимых функций: регистрирует устные и письменные обращения граждан и организаций; организует личный прием Губернатором Томской области, его заместителями, сотрудниками отдела; осуществляет контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений; готовит ответы на обращения граждан и др.

Должностной состав отдела включает семь человек: начальник отдела, ведущий специалист, два главных специалиста, специалист первой категории, два консультанта отдела. Кабинет консультантов отдела расположен на первом этаже Администрации, что удобно для посетителей.

В отделе четко распределены обязанности между сотрудниками. Регистрацией обращений занимается главный специалист, второй главный специалист отвечает на телефонные звонки, организует и помогает проведение личного приема Губернатора, его заместителей и начальника отдела. Следит за контролем исполнения ведущий специалист, написание извещений входит в обязанность специалиста первой категории, составлением поручений и консультированием занимается начальник отдела. Консультанты отдела отвечают непосредственно за консультирование граждан, оказывают помощь в составлении судебных исков, принимают устные и письменные обращения, осуществляют звонки организациям, должностным лицам с целью выяснения обстоятельств дела.

В Администрации Томской области существует несколько каналов для приема обращений граждан: почтовый ящик, находящийся на первом этаже Администрации, где каждый желающий может оставить обращение; электронная почта: welcome@tomsk.gov.ru; канцелярия; факс; личный прием граждан; VipNet (канал для писем, поступающих из Администрации Президента).

В письменном обращении в обязательном порядке должны указываться следующие реквизиты: ФИО должностного лица, должность адресата обращения, ФИО автора обращения, почтовый адрес автора, сама просьба, личная подпись и дата.

В соответствии с п. 12.9 Типового регламента внутренней организации Федеральных органов исполнительной власти для приема обращений в форме электронных сообщений должно применяться специализированное программное обеспечение, предусматривающее заполнение заявителем специальных реквизитов, нужных для работы с обращениями и для получения ответа [17].

В Администрации Томской области для этих целей разработана электронная приемная (портал для приема обращений, доступный через Интернет). На портал поступают обращения при заполнении соответствующих граф на web-странице отдела по работе с обращениями граждан.

Данная функция располагается по следующему пути: Главная > Открытый Регион > Обращения > Подать обращение (рис. 1). При заполнении формы гражданин указывает: фамилию, имя, отчество и выбирает свое социальное положение в обществе из предложенных вариантов, например: ветеран труда, военнослужащий, пенсионер, домохозяйка и т.д. Далее необходимо выбрать, каким путем гражданин получит ответ: по почте России либо по электронной почте. В зависимости от этого красной звездой (*) будут отмечены поля, которые необходимо заполнить. Так, при выборе получения ответа по почте России нужно заполнить данные об адресе гражданина. Также можно внести и необязательные данные, такие как район, тип поселения, корпус, квартира и номер

телефона. Следующим обязательным для заполнения полем является текст обращения, к которому можно прикрепить необходимые документы.

Обращения граждан

Подать обращение

Рис. 1 Образец электронного обращения [19]

Бесспорно, важным является то, что у гражданина есть возможность оценить качество предоставленных услуг; данная функция размещена на официальном интернет-портале Администрации Томской области по следующему пути: Главная > Открытый Регион > Обращения > Онлайн-оценка качества ответа на обращение (рис. 2).

Главная > Открытый Регион > Обращения > Онлайн-оценка качества ответа на обращение

Обращения граждан

Онлайн-оценка качества ответа на обращение

Введите регистрационный код обращения

000-000-000-000

Пройдите ответить на вопросы по итогам рассмотрения Вашего обращения:

1. Какими решением принято по результатам рассмотрения Вашего обращения?

☒ Полностью

☐ Частично

☐ Разрешено

2. Укажите срок исполнения решения, принятого по итогам рассмотрения Вашего обращения, либо поставьте "Форм не определены", если решение не содержит планируемый срок исполнения

Срок исполнения: в формате ДД.ММ.ГГГГ

17.05.2017

☐ Срок не определен

Примечание: Если решение не содержит точного срока исполнения, не детализировано или исполнено в определенном месте, укажите или либо в поле "Срок исполнения решения" укажите последний без уточнения в решении исхода, укажите дату года.

3. Исполнено ли решение, принятое по итогам рассмотрения Вашего обращения?

☒ Меры приняты

☐ Меры принимаются (сроки продлены)

☐ Меры на приняты (сроки нарушены)

Укажите новый срок

Отправить

Общая информация

Подать обращение

Ход рассмотрения

График приема граждан

Организация личных приемов и место их проведения

Скачать запись на личный прием

Нормативные документы

Обзор обращений

Дать Конституции Российской Федерации

Онлайн-оценка качества ответа на обращение

Рис. 2. Пример онлайн-оценки качества ответа на обращение [19]

Данная система позволяет быстро решать проблемы с обращениями населения, использовать новейшие технологии, упрощает и сокращает сроки исполнения обращений. На местном уровне эта система нашла широкое применение, так, на сайтах муниципальных образований предоставляется «обратная связь» с населением, создаются сайты и порталы по предоставлению электронных муниципальных услуг.

В Администрации Томской области, в органах местного самоуправления созданы необходимые условия для реализации права граждан на обращение. Однако продолжает сохраняться тенденция, когда жители области обращаются с жалобами и заявлениями в различные инстанции без учета их полномочий и компетенции. При этом значительная часть авторов не обращалась ранее со своими проблемами в соответствующие структуры по месту жительства. Число таких обращений продолжает увеличиваться.

Так, из Администрации Президента Российской Федерации в 2015 г. было перенаправлено для рассмотрения в Администрацию Томской области 3 250 обращений, из Аппарата Правительства

Российской Федерации, министерств и ведомств – 355, от депутатов всех уровней – 422 обращения. В 2016 г. таких обращений стало меньше. Вместе с тем эта тенденция наблюдается не по всем тематическим направлениям [18].

Регистрация обращений занимает немаловажное место в работе отдела. Ежедневно на регистрацию поступают 30–40 обращений. В первую очередь в начале рабочего дня специалист, отвечающий за регистрацию, обязан рассортировать поступившие обращения и зарегистрировать те, которые, поступили из Администрации Президента, так как они носят особо значимый характер.

Обращения, по которым Администрация Президента требует предоставить дополнительные сведения для рассмотрения в течение 15 дней, обязательно ставятся на контроль в Администрации области. На обращения такого характера Администрация Президента дает ответ заявителю самостоятельно. Все данные по регистрируемому обращению заносятся в программу КИС (корпоративная информационная система). В журнале учета обращений за текущий год, который ведется в программе McExcel, указываются только номер по порядку с начала календарного года, автор обращения и примечание. Для удобства поиска обращений на каждого отдельного автора заводится отдельное дело. Кроме того, в электронном журнале присутствуют ссылки на папки, в которые помещаются отсканированное обращение, конверт (если он имеется), поручение, извещение, переписка между исполнителями, ответ в адрес заявителя или лица, запросившего информацию.

Завершающим этапом регистрации является присвоение индекса, состоящего из первой буквы фамилии заявителя и порядкового номера с начала года (например, Н-2894). Если обращение коллективное, то индекс выглядит следующим образом: КОЛ-7843, при анонимном обращении: АН-287.

Номера обращений, подлежащих контролю, помечаются красным цветом в журнале, на деле рядом с индексом ставится буква «К». Все регистрируемые обращения подлежат обязательному сканированию и помещаются в папку с присвоенным индексом [15].

Если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации, специалисты отдела пересылают его в течение семи дней в компетентный орган. Автору документа отправляется уведомление о перенаправлении жалобы, предложения или заявления.

На обращения, поступающие из Администрации Президента, за исключением 15-дневных, и на обращения, поступающие на сайт Администрации Томской области, заводится личный кабинет, для того чтобы заявитель и Администрация Президента смогли отслеживать движение обращения. В личный кабинет вводятся регистрационные данные, данные исполнителя, если обращение ставится на контроль – данные по ответу (дата и исходящий номер) [Там же].

Для удобства классификации обращений существует «Тематический классификатор обращений и запросов граждан, организаций и общественных объединений управления Президента РФ по работе с об-

ращениями граждан и организаций», который периодически обновляется. Классификатор разделен на вопросы и подвопросы с присвоением условных обозначений или индексов.

После регистрации обращения поступают к руководителю отдела по работе с обращениями граждан, который выделяет ключевые моменты в обращении и готовит проект поручения (резолуцию), а при необходимости – сопроводительное письмо о перенаправлении обращения. В поручении содержится следующая информация: какому исполнителю, по какому вопросу следует направить поступившее заявление, предложение или жалобу.

В конце рабочего дня все поручения подписываются управляющим делами либо Губернатором, происходит распределение обращений на контрольные и бесконтрольные. В программе КИС фиксируются все этапы работы с обращением на стадии контроля исполнения, можно выяснить, у какого исполнителя в данное время находится документ, как по нему ведется работа.

В обязанность ведущего специалиста отдела по работе с обращениями граждан входит напоминание исполнителям о сроках предоставления ответов на обращения. Если обращение рассматривается несколькими исполнителями, в поручении назначается ответственный исполнитель, определяющий порядок и сроки подготовки ответа на обращение, контроль и правильность подготовки материалов. Он формирует окончательный ответ по обращению.

Так, в 2011 г. в администрацию области поступило в письменной и электронной форме 6 325 обращений, в 2012 г. – 6 733, в 2014 г. – 7 420, в 2015 г. – 8 180 обращений. Анализируя данные показатели, можно отметить следующее: увеличение обращений в 2012 г. выросло на 687 по сравнению с 2011 г., подобный показатель наблюдается в 2015 г. (рост на 606 обращений в сравнении с 2014 г.). В тоже время граждане в 2016 г. стали обращаться меньше, чем в 2015 г. 8 165 (на 15 обращений меньше). Сложно объяснить последние изменения, это требует серьезной аналитической работы.

Т а б л и ц а 1
Обращения граждан в администрацию Томской области [20]

Всего обращений	2011 г.	2012 г.	2013 г.	2014 г.	2015 г.	2016 г.
В письменной и электронной форме	6 325	6 733	7 420	7 574	8 180	8 165

Анализируя данные табл. 1, можно отметить ежегодный рост обращений в Администрацию Томской области, исключение – 2016 г., когда численный показатель не вырос, а наоборот, сократился на 15 по сравнению с 2015 г. Объяснить данные изменения сложно, поскольку здесь требуется серьезная аналитическая работа.

В процессе рассмотрения обращения исполнитель запрашивает дополнительную информацию в соответствующих органах, приглашает автора обращения на личную беседу, проводит проверку указанных в обращении сведений.

Управляющий делами анализирует информацию о рассмотрении обращения, дает поручение об исполне-

нии действий, определяет вид и порядок привлечения к ответственности, при необходимости ставит обращение на дополнительный контроль, подписывает ответы.

Подготовленные ответы поступают в отдел по работе с обращениями, где проверяется текст, исправляются неточности, возможные ошибки, проверяется правильность оформления документа в целом, и только после этого автору обращения оправляется окончательный ответ.

После отправки ответа автору обращения специалист отдела по работе с обращениями, отвечающий за контроль исполнения, снимает обращение с контроля, на деле заявителя ставится дата отправки ответа или дата списания дела в архив с пометкой «В дело». Дела за текущий и предыдущий годы хранятся непосредственно в отделе, дела более раннего периода хранятся в Администрации в течение пяти лет, затем часть из них уничтожается по решению экспертной проверочной комиссии, часть переходит на государственное хранение в ГАТО (Государственный архив Томской области) [14].

Большое значение в работе с обращениями граждан играет личный прием, который осуществляет непосредственно Губернатор Томской области, его заместителями по графику, утверждаемому управляющим делами Администрации Томской области. Запись на прием осуществляется специалистом отдела по работе с обращениями по телефону. В обязанность сотрудника отдела, отвечающего за личный прием, входит обязательное сопровождение граждан на прием и до выхода из Администрации.

На каждого посетителя, желающего попасть на личный прием, заводится специальная карточка с указанием имени, отчества, фамилии, даты приема, содержится кратко суть вопроса. В карточку заносятся результаты приема заявителя или резолюция ведущего прием лица с поручением соответствующему исполнителю для дальнейших действий.

Если при проведении личного приема посетитель оставил письменное обращение, оно рассматривается в порядке, установленном законодательством. В этом случае в карточке ставится пометка «оставлено обращение» с указанием номера и даты регистрации. Гражданину может быть дан ответ на устное обращение в процессе приема, если вопрос несложный и не требует уточнения.

Так, на личном приеме в прямом эфире на радио и телевидении к Губернатору Томской области его заместителям в 2014 г. обратилось 700 жителей области в 2015 г. – 868, 2016 г. – 800 человек. По этим данным прослеживается темп роста количества обращений, их тематическая направленность (табл. 2).

Таблица 2

**Активность населения по тематическим разделам
за 2013–2016 гг., % [20]**

Содержание вопроса	2013 г.	2014 г.	2015 г.	2016 г.
Оборона, безопасность, законность	4	4	3	2
Социальная сфера	26	26	29	30
Экономика	16	18	22	26
Государство, общество, политика	16	19	13	12
Жилищно-коммунальная сфера	38	33	33	30

Сотрудники отдела с обращениями граждан проводят серьезную аналитическую работу. По поступившим в отдел обращениям подготавливаются ежеквартальные сведения, включающие количество, характер и ход рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан. По окончании календарного года составляется отчет с аналогичными сведениями. Кроме того, готовятся годовые реестры обращений, содержащие статистические данные (количество обращений и конкретный адресат). Готовят информационно-аналитические справки Губернатору, его заместителям, управляющему делами.

В результате анализа поступающих обращений выявляется круг проблем, жалоб, вопросов, которые чаще всего задают заявители. Самыми актуальными вопросами, по которым обращаются граждане в Администрацию, являются проблемы в области жилищно-коммунального хозяйства, а именно вопросы о предоставлении жилых помещений, ремонта ветхого и расселения аварийного жилья, качества и стоимости услуг в сфере ЖКХ, жалобы на неудовлетворительную работу управляющих компаний (УК), сообщалось о проблемах ТСЖ. Не уменьшается число жалоб в связи с оплатой общедомовых нужд, по формированию фонда капитального ремонта. Если проанализировать данные табл. 1 по тематике ЖКХ, то можно заметить, что по сравнению с 2013 г. в 2016 г. уменьшилось количество обращений. Это связано с углублением диалога представителей власти всех уровней с гражданским обществом по самым актуальным проблемам жизни региона и страны.

Также большое количество обращений касается социальной сферы. Увеличилось число обращений, в которых встречались вопросы труда и занятости населения; жалобы на работу медицинских учреждений. Встречаются обращения об оказании материальной помощи малообеспеченным категориям населения на первоочередные нужды, на ремонт жилых помещений (особенно от проживающих в частных домах и квартирах). Актуальными остаются вопросы организации социального обслуживания одиноких престарелых граждан, инвалидов, вопросы культуры и спорта, дошкольного образования. Вместе с тем сократилось количество обращений по вопросам льготного лекарственного обеспечения, предоставления высокотехнологичной медицинской помощи.

Не уменьшается число обращений по вопросам обеспечения жилыми помещениями детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей. Следует отметить, что значительная часть обратившихся, получив жилое помещение, в том числе и во вновь построенных домах, сообщает о его неудовлетворительном состоянии.

Продолжался рост числа обращений от молодых семей, не имеющих реальной возможности улучшить свои жилищные условия, в том числе через участие в действующих на территории области программах. При этом значительная часть обращений в этой части вызвана отсутствием у граждан необходимой информации и тем, что участники программы несвоевременно информируются об изменении условий программы, о порядке оформления соответствующих документов.

В центре внимания продолжают оставаться вопросы долевого строительства, в части нарушения сроков

строительства и ввода в эксплуатацию жилых домов отдельными строительными организациями. Увеличилось в 2016 г. число обращений от граждан, проживающих в ветхом и аварийном жилье. Росло число обращений по вопросам содержания и ремонта дорог, работы общественного транспорта [18].

Представляет интерес и аналитический обзор обращений по районам области, который позволяет выявить наиболее злободневные проблемы в каждом регионе.

Таблица 3

Количество обращений, поступивших в Администрацию Томской области из районов, за 2013–2016 гг.* [20]

Район	2013	2014	2015	2016
Адрес не указан	28	175	182	302
Александровский	18	30	27	26
Асиновский	139	127	171	136
Бакcharский	44	34	49	48
Верхнекетский	62	69	129	143
Зырянский	45	50	52	67
Каргасокский	54	87	115	102
Кедровый	16	31	30	24
Кожениковский	68	108	106	95
Колпашевский	189	194	222	213
Кривошеинский	67	62	48	66
Молчановский	114	82	116	85
Парабельский	49	75	72	61
Первомайский	59	40	77	94
г. Северск	362	392	436	446
г. Стрежевой	106	148	193	181
Тегульдетский	10	27	20	20
г. Томск	4 964	4 719	5 004	4 668
Томский	566	563	560	641
Чайинский	28	36	60	46
Шегарский	102	99	83	114
Другие регионы	330	426	428	587
ИТОГО	7 420	7 574	8 180	8 165

* Составлено автором на основании ежегодных отчетов о рассмотрении обращений граждан.

На основании данных, приведенных в табл. 2 можно сделать следующий вывод: в Администрацию Томской области чаще всего обращаются граждане, проживающие в г. Томске, Томском районе и в г. Северск; также часть обращений поступает из других регионов, и в целом растет количество вопросов, поступающих от населения по всей Томской области. Сотрудники отдела по работе с обращениями в ежегодных отчетах приводят статистические данные по каждому из районов Томской области, содержащие график роста / падения активности населения районов за пять лет, процентное соотношение активности граждан по тематическим разделам (экономика, социальная сфера, общественная и политическая сферы, ЖКХ, оборона и безопасность).

Так, в 2016 г. увеличилось число обращений, в которых встречались вопросы труда и занятости населения. Чаще других эти проблемы освещались в обращениях жителей городов Томска и Северска, Асиновского, Верхнекетского, Каргасокского, Колпашевского, Первомайского и Томского районов. Рост активности населения в 2016 г. наблюдался в Бакcharском, Верхнекетском, Зырянском, Кривошеинском, Первомайском, Томском и Шегарском районах, городе Северске, о чем наглядно свидетельствует количественный рост обращений в органы государственной власти и органы мест-

ного самоуправления. В расчете на 1 тыс. населения наибольшее число обращений поступило от жителей городов Томска, Кедрового, Томского, Верхнекетского и Молчановского районов.

Наблюдался рост количества жалоб на работу медицинских учреждений (Верхнекетский, Колпашевский, Первомайский районы, город Томск), организацию медицинской помощи за пределами места проживания (город Стрежевой). Вместе с тем продолжилось сокращение количества обращений по вопросам льготного лекарственного обеспечения, предоставления высокотехнологичной медицинской помощи.

Аналитические справки позволяют выявить и социальный состав заявителей.

Таблица 4

Количество обращений по социальным группам, поступивших в Администрацию Томской области за 2013–2016 гг. [20]

Социальная группа	2013	2014	2015	2016
Ветераны труда	87	92	183	160
Инвалиды	236	350	452	428
Многодетные семьи	226	283	370	406
Одинокое родители	116	124	170	124
Пенсионеры	433	585	715	672
Предприниматели	130	95	139	96
Работники бюджетной сферы	282	375	360	369
Сироты	н/д	107	125	122
Другие	5 619	5 398	5 489	5 693

Среди социальных категорий населения в Администрацию Томской области чаще всего обращаются: пенсионеры, инвалиды, представители многодетных и неполных семей. В последние годы увеличилось число обращений от граждан, занятых в бюджетной сфере. В 2016 г. меньше стало обращений от предпринимателей и одиноких родителей.

В ходе работы с обращениями сотрудники перенаправляют просьбы граждан в другие организации, к тем должностным лицам, которые компетентны дать профессиональный ответ (3 003 обращения), сами непосредственно выезжают к заявителям (490), принимают решения о наказании виновных или передаче обращений в судебные органы (27).

Таблица 5

Статистика по количеству обращений, принятых к рассмотрению в Администрации Томской области за 2013–2016 гг. [20]

Результат	2013	2014	2015	2016
Виновные наказаны	н/д	70	42	27
Меры приняты	330	260	207	197
Не поддержано	41	7	24	7
Оставлено без ответа	127	38	22	9
Передано в другую организацию	2 820	2 597	2 938	3 003
Поддержано	207	585	434	326
Принято к сведению	429	357	356	185
Разъяснено	3 279	4 520	4 978	5 616
Результат не указан	187	65	260	38
С выездом на место	н/д	1125	630	490
С участием заявителя	н/д	н/д	824	651
Факты не подтвердились	н/д	53	52	31
Факты подтвердились	н/д	100	87	53
Итого решений	н/д	9 777	10 854	10 633
Итого вопросов	н/д	8 169	9 009	9 162
Итого обращений	7420	7 574	8 180	8 165
Из них повторных	н/д	3 179	3 494	3 498

Согласно данным в 2013 г. было поставлено на контроль более 62% обращений. Из них более 80 обращений рассмотрено с нарушением установленных законодательством сроков, не всегда исполнители принимали меры для полного разрешения вопросов, изложенных в обращениях, не все жалобы рассматривались с непосредственным участием заявителей. Также исполнители не всегда полностью аргументировали и поясняли свой ответ при отказе заявителю в решении проблемы и порой забывали уведомлять гражданина о продлении сроков рассмотрения обращения. Данные факторы повлекли за собой появление повторных обращений, за 2013 г. нет данных, а в 2016 г. – 3 498 обращений.

По сравнению с 2013 г. в 2016 г. дано более 10 тысяч поручений, выполнение более 70% из них было взято на контроль. Этому способствовало проведение проверок полноты рассмотрения вопросов, изложенных в обращениях, адекватности принимаемых решений, уточняется мнение заявителя об организации работы с его обращением. Отделом по контролю исполнения комитета по общим вопросам Администрации Томской области проведено более 60 проверочных мероприятий по обращениям, в которых содержались жалобы на действие (бездействие) должностных лиц. Улучшение технических условий позволяет в установленные сроки регистрировать обращения, осуществлять оперативный контроль, направлять заявителям уведомления, извещения, своевременно информировать об итогах рассмотрения.

Анализируя деятельность отдела по работе с обращениями граждан в Администрации Томской области, можно отметить, что сотрудники профессионально, на достаточно высоком уровне ведут работу с такой специфичной документацией. Отрегулирована процедура распределения должностных обязанностей между сотрудниками отдела по работе с личными обращениями граждан в целях предупреждения дублирования операций и оптимизации механизма работы с обращениями граждан на территории Томской

области и за ее пределами. Все заявители получают ответ на свои запросы, своевременно и чаще всего в срок. Регулярно осуществляются проверки полноты рассмотрения вопросов, изложенных в обращениях, адекватности принимаемых решений, уточняется мнение заявителя об организации работы с его обращением.

Следует отметить, что в последнее время в Администрации Томской области наблюдается тенденция к большей автоматизации и ускорению выполнения процедур регистрации, контроля исполнения заявлений, жалоб и предложений граждан. Деятельность сотрудников отдела постоянно совершенствуется в плане оснащения современными информационными технологиями, программными продуктами, что позволяет быстро и профессионально решать вопросы по обращению населения. Выстроена четкая система работы отдела, с помощью которой дополнительно повышается ответственность каждого должностного лица за разрешение обращений в установленные законодательством сроки и за качество предоставленных ответов. Современные технические возможности, используемые в органах управления, повлияли на возникновение новых форм и методов работы с обращениями граждан. Это позволило сделать совершенно новым по форме и содержанию общение власти и населения. Создание интернет-сайтов, общественных и интернет-приемных, «живое» общение в блогах с первыми лицами страны свидетельствует о серьезных преобразованиях в сфере работы с обращениями граждан на современном этапе.

Тем не менее, не смотря на все принимаемые меры, все также остается проблема своевременного ответа на обращения и проблема повторных обращений. Количество обращений в Администрацию Томской области пусть незначительно, но продолжает расти с каждым годом, а самыми волнующими для граждан остаются вопросы в жилищно-коммунальной и социальной сферах, следовательно, в первую очередь необходимо ликвидировать причины, их порождающие.

ЛИТЕРАТУРА

1. Мосягина О.В. Работа с обращениями граждан: организация и технология работы // Справочник секретаря и офис-менеджера. 2003. № 2.
2. Шияневская И.А. Организация работы с обращениями граждан // Современные технологии делопроизводства и документооборота. 2015. № 9.
3. Янковая В.Ф. Организация работы с обращениями граждан: закон есть, но проблемы остаются // Современные технологии делопроизводства и документооборота. 2013. № 12.
4. Храмовская Н.А. Расширение сферы применения Закона об обращениях граждан // Делопроизводство и документооборот на предприятии. 2013. № 7.
5. Ермолаева А.В. Ланденко М. Работа с обращениями граждан в органах государственной власти субъектов РФ и органов местного самоуправления // Секретарское дело. 2004. № 12.
6. Кукарина Ю.М., Говорова Р.Т. Особенности организации работы с обращениями граждан в Министерстве образования и науки Российской Федерации // Делопроизводство. 2015. № 3.
7. Фионова Л.Р., Серова И.А. Анализ работы с обращениями граждан в отделе полиции // Делопроизводство. 2015. № 4.
8. Самович Ю.В. Право на обращение в Европейский суд по правам человека : учеб. пособие. М. : РИОР ИНФРА-М, 2012.
9. Андреев М.А. Специфика работы с обращениями граждан к Президенту Российской Федерации // Делопроизводство. 2015. № 4.
10. Ф3 «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ» № 59-ФЗ от 02.05.2006 г. URL: <http://letters.kremlin.ru/acts/2.htm> (дата обращения: 09.04.2014).
11. Ф3 «Об основах государственной службы РФ» от 31.07.1995. N 119-ФЗ. URL: <http://www.rg.ru/1995/07/31/Federalnyjzakonot31iulya1995.html> (дата обращения: 04.07.2017).
12. Ф3 «Об общих принципах организации местного самоуправления в РФ» от 06.10.2003 N 154-ФЗ. URL: <http://www.consultant.ru/popular/selfgovernment/> (дата обращения: 04.07.2017).
13. Федеральный закон «О внесении изменений в статью 5.59 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях и статьи 1 и 2 Ф3 О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 07.05.2013 N 80-ФЗ. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_145999/ (дата обращения: 04.07.2017).

14. Закон Томской области «Об обращениях граждан в государственные органы Томской области и органы местного самоуправления» от 11 января 2007 г. N 5-ОЗ 28.12.2006 N 3834. URL: <http://base.garant.ru/7806418/> (дата обращения: 04.07.2017).
15. Порядок рассмотрения обращений граждан и организаций в Администрации Томской области от 10 ноября 2014 г. URL: <http://tomsk.gov.ru/ru/dlja-naselenija/obrascheniya-grazhdan/> (дата обращения: 17.07.2017).
16. Постановление Губернатора ТО «Об утверждении Положения о Комитете по общим вопросам Администрации Томской области» от 12.12.2012 N 177. URL: <http://docs.cntd.ru/document/951855650> (дата обращения: 17.07.2017).
17. Типовой регламент внутренней организации федеральных органов исполнительной власти. URL: http://r02.fssprus.ru/tipovojj_reglament_vnutrennej_organizacii_federalnykh_organov_ispolnitelnoj_vlasti/ (дата обращения: 17.06.2017).
18. Сайт Администрации Томской области. URL: <https://tomsk.gov.ru/appeal/front/new>
19. Официальный интернет-портал Администрации Томской области. Томск, 2017. URL: <https://tomsk.gov.ru/appeal/front/evaluation>
20. Текущий архив Администрации Томской области.

Статья представлена научной редакцией «История» 29 января 2018 г.

TECHNOLOGIES OF WORK WITH CITIZENS' APPEALS TO THE ADMINISTRATION OF TOMSK OBLAST

Vestnik Tomskogo gosudarstvennogo universiteta – Tomsk State University Journal, 2018, 427, 105–112.

DOI: 10.17223/15617793/427/13

Tatiana A. Bykova, Tomsk State University (Tomsk, Russian Federation). E-mail: bta-tomsk@mail.ru

Keywords: Tomsk Oblast; citizens' appeals; electronic document management; electronic documents; personal appointment; control over appeals.

The aim of the article is to consider citizens' appeals, one of the most significant spheres of the Tomsk Oblast Administration activities. The incoming complaints and proposals show the urgent problems the population of the region face. Rapid response and professional solution of issues are the main tasks of local authorities. The author dwells on the structure and responsibilities of the department that works with this kind of documentation, its normative and methodological bases. It should be noted that the employees work professionally, at a sufficiently high level, with such specific documentation. The distribution of job responsibilities between the employees of the department has been regulated in order to prevent duplication of operations and optimize the mechanism of handling complaints in and beyond the territory of Tomsk Oblast. Appeals are received via several channels: via postal service, e-mail, fax, VipNet (channel for letters coming from the Presidential Administration), in person. Every day, 30–40 applications are received for registration, and the number of appeals via e-mail is growing. The procedures for working with written, oral and electronic appeals have much in common; they still differ in some aspects. The article analyzes in detail all the operations of appeal processing: registration, execution, control over execution, preparation of a reply, etc. There is a special control over appeals addressed to the President of the Russian Federation. After analyzing the activities of the department for working with citizens' appeals, the author notes that the number of appeals is growing every year; there is an increase in repeated appeals. Analysis of appeals identifies the most problematic issues of the recent years. These are issues in the field of housing and utilities sector and the social sphere. The social categories of pensioners, disabled people, representatives of families with many children and single-parent families appeal to the Administration most frequently. The greatest number of appeals (per one thousand people) comes from the inhabitants of Tomsk and Kedrov, of Tomsk, Verkhneketsky and Molchanovo districts. Appeals the department receives are analyzed quarterly concerning the number, nature and course of their processing. At the end of the calendar year, a report is prepared with similar information for the governor and other officials. Based on the identified problems, the employees of the Administration take appropriate measures to resolve, regulate and prevent similar complaints and requests in the future.

REFERENCES

1. Mosyagina, O.V. (2003) Rabota s obrashcheniyami grazhdan: organizatsiya i tekhnologiya raboty [Work with citizens' appeals: organization and technology of work]. *Spravochnik sekretarya i ofis-menedzhera*. 2.
2. Shiyanevskaya, I.A. (2015) Organizatsiya raboty s obrashcheniyami grazhdan [Organization of work with citizens' appeals]. *Sovremennye tekhnologii deloproizvodstva i dokumentooborota*. 9.
3. Yankovaya, V.F. (2013) Organizatsiya raboty s obrashcheniyami grazhdan: zakon est', no problemy ostayutsya [Organization of work with citizens' appeals: there is a law, but problems remain]. *Sovremennye tekhnologii deloproizvodstva i dokumentooborota*. 12.
4. Khramtsovskaya, N.A. (2013) Rasshirenie sfery primeneniya Zakona ob obrashcheniyakh grazhdan [Expansion of the scope of application of the Law on Citizens' Appeals]. *Deloproizvodstvo i dokumentooborot na predpriyatii*. 7.
5. Ermolaeva, A.V. (2004) Landenko M. Rabota s obrashcheniyami grazhdan v organakh gosudarstvennoy vlasti sub'ektov RF i organov mestnogo samoupravleniya [Work with citizens' appeals in state bodies of the RF subjects and local self-government bodies]. *Sekretarskoe delo*. 12.
6. Kukarina, Yu.M. & Govorova, R.T. (2015) Osobennosti organizatsii raboty s obrashcheniyami grazhdan v Ministerstve obrazovaniya i nauki Rossiyskoy Federatsii [Features of the organization of work with citizens' appeals in the Ministry of Education and Science of the Russian Federation]. *Deloproizvodstvo*. 3.
7. Fionova, L.R. & Serova, I.A. (2015) Analiz raboty s obrashcheniyami grazhdan v otdele politsii [Analysis of work with citizens' appeals in the police department]. *Deloproizvodstvo*. 4.
8. Samovich, Yu.V. (2012) *Pravo na obrashchenie v Evropeyskiy sud po pravam cheloveka* [The right to appeal to the European Court of Human Rights]. Moscow: RIOR INFRA-M.
9. Andreev, M.A. (2015) Spetsifika raboty s obrashcheniyami grazhdan k Prezidentu Rossiyskoy Federatsii [Specificity of work with citizens' appeals to the President of the Russian Federation]. *Deloproizvodstvo*. 4.
10. Kremlin.ru. (2006) *On Procedures for Examining Appeals and Addresses from Citizens of the Russian Federation*. [Online] Available from: <http://letters.kremlin.ru/acts/2.htm>. (Accessed: 09.04.2014). (In Russian).
11. Rg.ru. (1995) *Federal Law "On the Principles of Civil Service of the Russian Federation" of 31.07.1995. N 119-FZ*. [Online] Available from: <http://www.rg.ru/1995/07/31/Federalnyjzakonot31iulya1995.html>. (Accessed: 04.07.2017). (In Russian).
12. Consultant.ru. (2003) *Federal Law "On General Principles of the Organization of Local Government in the Russian Federation" of 06.10.2003 N 154-FZ*. [Online] Available from: <http://www.consultant.ru/popular/selfgovernment/>. (Accessed: 04.07.2017). (In Russian).
13. Consultant.ru. (2013) *Federal Law "On Amendments to Article 5.59 of the Code of the Russian Federation on Administrative Violations and Articles 1 and 2 of the Federal Law "On the Procedure for Examining Appeals and Addresses from Citizens of the Russian Federation" of 07.05.2013 N 80-FZ*. [Online] Available from: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_145999/. (Accessed: 04.07.2017). (In Russian).

14. Garant.ru. (2007) *The Law of Tomsk Oblast "On Appeals of Citizens to State Bodies of Tomsk Oblast and Local Government Bodies" of January 11, 2007 N 5-OZ 28.12.2006 N 3834*. [Online] Available from: <http://base.garant.ru/7806418/>. (Accessed: 04.07.2017). (In Russian).
15. Tomsk.gov.ru. (2014) *The procedure for examining appeals and addresses from citizens and organizations in the Administration of Tomsk Oblast of November 10, 2014*. [Online] Available from: <http://tomsk.gov.ru/ru/dlja-naselenija/obrascheniya-grazhdan/>. (Accessed: 17.07.2017). (In Russian).
16. Cntd.ru. (2012) *Decree of the Governor of Tomsk Oblast "On approval of the Regulations on the Committee for General Affairs of the Administration of Tomsk Oblast" of 12.12.2012 N 177*. [Online] Available from: <http://docs.cntd.ru/document/951855650>. (Accessed: 17.07.2017). (In Russian).
17. R02.fssprus.ru. (2005) *Model regulations of the internal organization of federal executive bodies*. [Online] Available from: http://r02.fssprus.ru/tipovojj_reglament_vnutrennej_organizacii_federalnykh_organov_ispolnitelnoj_vlasti/. (Accessed: 17.06.2017). (In Russian).
18. The site of the Administration of Tomsk Oblast. [Online] Available from: <https://tomsk.gov.ru/appeal/front/new>. (In Russian).
19. The official Internet portal of the Administration of Tomsk Oblast. (2017). [Online] Available from: <https://tomsk.gov.ru/appeal/front/evaluation>. (In Russian).
20. Current Archive of the Administration of Tomsk Oblast. (In Russian).

Received: 29 January 2018