

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ОРГАНОВ МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ С НАСЕЛЕНИЕМ В СФЕРЕ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН: ПРОБЛЕМЫ РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ (НА ПРИМЕРЕ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОД ЕКАТЕРИНБУРГ)

Фельдман М. А.

доктор исторических наук, профессор, профессор кафедры государственного управления и политических технологий Уральского института управления – филиала, Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации (Россия), 620990, Россия, г. Екатеринбург, ул. 8 Марта, д. 66, feldman-mih@yandex.ru

Чигвинцев С. А.

Помощник Председателя, Екатеринбургская городская Дума (Россия), 620014, Россия, г. Екатеринбург, проспект Ленина, д. 24А, meyh@mail.ru

УДК 323.2:352(470.54-25)
ББК 66.3(2Рос-4Све),124

Цель. Обобщить опыт взаимодействия органов местного самоуправления с населением в сфере работы с обращениями граждан.

Методы. Осуществлен анализ годовых отчетов Екатеринбургской городской Думы о работе с обращениями граждан

Результаты и научная новизна. В результате проведенного исследования сделан вывод об основных видах обращений граждан, количественных тенденциях, качестве контроля за обращениями. Предложены рекомендации по совершенствованию взаимодействия органов местного самоуправления с населением в сфере работы с обращениями граждан.

Ключевые слова: обращения граждан, органы местного самоуправления, формы взаимодействия, городская Дума, общественные приемные депутатов.

IMPROVING INTERACTION OF LOCAL AUTHORITIES WITH POPULATION IN THE FIELD OF HANDLING CITIZENS' APPEALS: PROBLEMS OF EFFICIENCY (EXEMPLIFIED BY THE MUNICIPALITY OF THE CITY OF EKATERINBURG)

Feldman M. A.

doctor of Historical Sciences, Professor, Professor of the Public Administration and Political Technologies Department of the Ural Institute of Administration – branch, Russian Academy of National Economy and Public Administration (Russia), 66, 8 Marta Str., Ekaterinburg, Russia, 620990, feldman-mih@yandex.ru

Chigvintsev S. A.

assistant to the Chairman, Ekaterinburg City Duma (Russia), 24A, Lenina Str., Ekaterinburg, Russia, 620014, meyh@mail.ru

Purpose. To summarize the experience of interaction of local authorities with the population in the field of handling citizens' appeals.

Methods. The analysis of the annual reports of the Yekaterinburg city Duma on the work with citizens.



Results and scientific novelty. As a result of the conducted research the author concluded about the main types of citizens, quantitative trends, quality control applications. The author proposed recommendations for improving the interaction of local authorities with the population in the field of handling citizens' appeals.

Key words: citizens, local authorities, forms of interaction, city Duma, public reception of deputies.

Органы местного самоуправления решают наиболее важные вопросы жизни общества в таких социальных сферах, как: образование, здравоохранение, ЖКХ, городской транспорт, уборка мусора и ряде других. Екатеринбургская городская Дума, как представительный орган местного самоуправления, наделена правом принимать муниципальные нормативные акты в указанных сферах, что еще более увеличивает уровень ответственности депутатов и аппарата Думы перед населением.

Наиболее простой формой взаимодействия граждан с представительным органом местного самоуправления являются обращения, как устные, так и письменные (в форме заявлений, жалоб, предложений).

Обращения граждан в органы местного самоуправления составляют одну из основ взаимодействия населения и властных структур. К сожалению, аналитика указанного процесса слабо представлена в научной литературе. Взаимодействие органов местной власти с населением не востребуется обеими сторонами в той степени, чтобы стать фактором регулирования социальной напряженности.

Кроме того, на сегодняшний день даже в крупных городах желание реально участвовать в управлении муниципальным образованием присутствует только у отдельных индивидов. В то же время, статистика обращений граждан в органы местного самоуправления указывает на наличие широкомасштабного и значимого социального явления.

Не способствует обратной связи населения и органов местного самоуправления и сложившаяся ситуация с обращениями граждан. Ежегодно в различные органы власти россияне подают миллионы обращений. Например, только в аппарат правительства Свердловской области ежегодно поступает примерно 19–20 тыс. обращений [1, с. 24].

Такой поток вопросов к власти ставит перед управленцами сложнейшие и трудновыполнимые задачи. Между тем, как показывает практика, количество обращений граждан в органы местного самоуправления демонстрирует тенденцию к увеличению.

В связи с вышесказанным актуальным представляется анализ работы Екатеринбургской городской Думы с обращениями граждан, и выявление конкретных результатов работы.

Право граждан РФ на обращение в органы местного самоуправления является частью более широкой

категории права на обращение в органы власти вообще, которое относится к разряду гражданских прав высшей категории, получивших непосредственное отражение в Конституции РФ [2, с. 233], рассматривающая обращения граждан как реализацию правового института по восстановлению, защите его конституционных прав, в форме уведомления органов местного самоуправления, а также как конституционную форму его участия в решении не только личных, но и государственных и общественных проблем [3].

Согласно Федеральному закону от 2 мая 2006 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» № 59-ФЗ под обращением гражданина понимается направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу письменные предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган либо, орган местного самоуправления [4].

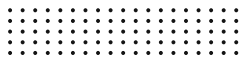
Обращения граждан – это обобщенное наименование предложений, заявлений и жалоб. По типу обращение может быть предложением, заявлением или жалобой. При этом каждый из типов обращения обладает своей спецификой. Предложение – это рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества.

Заявление – это 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;

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

Отдельно надо отметить такой вид обращения как запрос.

Запрос – обращение пользователя информацией в устной или письменной форме, в том числе в виде электронного документа, в орган местного самоуправления



либо к его должностному лицу о предоставлении информации о деятельности этого органа [5].

Таковы описанные в литературе формы обращений, направляемых гражданами в органы государственной власти. Однако существует ещё одна классификация обращений – по субъекту (заявителю): индивидуальные и коллективные. По форме обращения могут быть устными и письменными.

Регламент принятия устного обращения прописан в ст. 13 ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Кроме того, сегодня получила широкое распространение электронная форма обращения. Адресатом письменного обращения может быть государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо данных органов. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно [4].

Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу. Письменное обращение, поступившее в орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, руководитель органа местного самоуправления, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

Екатеринбургская городская Дума – выборный представительный орган местного самоуправления муниципального образования «город Екатеринбург», состоящий из 36 депутатов. Срок полномочий городской Думы – 5 лет [6]. В соответствии с федеральным законодательством структуру органов местного самоуправления составляют представительный орган муниципального образования, глава муниципального образования, местная администрация (исполнительно-распорядительный орган муниципального образования), контрольный орган муниципального образования, иные органы местного самоуправления.

Екатеринбургская городская Дума является обязательным органом местного самоуправления муниципального образования «город Екатеринбург» и осуществляет функции представительного органа местного самоуправления. Структура Екатеринбургской городской Думы включает в себя: руководящие органы (Глава Екатеринбурга – Председатель Екатеринбургской городской Думы и заместитель председателя Екатеринбургской городской Думы); функционально-отраслевые подразделения (постоянные

и временные комиссии); территориальные органы (депутатские группы); аппарат Думы.

Деятельность городской Думы возглавляет Глава Екатеринбурга – Председатель Екатеринбургской городской Думы. Из числа депутатов городской Думы также избирается заместитель председателя городской Думы. Он выполняет отдельные поручения Председателя Думы, а в отсутствии последнего исполняет его обязанности. Глава Екатеринбурга – Председатель Екатеринбургской городской Думы, заместитель Председателя городской Думы являются должностными лицами местного самоуправления и исполняют свои обязанности на постоянной основе.

Городская Дума создает постоянные (функционируют в течение всего срока полномочий Думы) и временные (действуют в течение определённого времени) комиссии. Порядок формирования и организация их работы определяются Регламентом городской Думы и Положениями о комиссиях, утверждаемыми городской Dumой. Комиссии несут перед городской Dumой ответственность и подотчетны ей.

В Екатеринбургской городской Dumе работу с обращениями граждан организует Управление по организационной работе. Специалисты Управления по организационной работе несут персональную ответственность за своевременную и правильную регистрацию обращений, обеспечение контроля за соблюдением установленных законом сроков рассмотрения обращений.

Анализ годовых отчетов о работе с обращениями граждан показывает, что за 2011–2014 гг. в городскую Dumу в целом поступило 55217 обращений граждан в т.ч.: Екатеринбургская городская Дума, Глава Екатеринбурга – Председатель Екатеринбургской городской Думы – 14033 (25,4%), депутаты Екатеринбургской городской Думы – 41184 (74,6%) [8].

Отдельно надо отметить то, что количество письменных обращений составило 16526; в т.ч. в электронную приемную Екатеринбургской городской Думы 2161 обращений; устных – 38691 обращения.

На сегодняшний день в подавляющем большинстве граждане предпочитают со своими вопросами обращаться к Главе Екатеринбурга, депутатам в устной форме. Устные обращения рассматриваются, как правило, оперативнее, нежели письменные или электронные. Письменные же обращения предпочитают электронным ввиду их надежности, на копии обращения ставится отметка о принятии, дата и подпись принявшего специалиста. И все-таки, нельзя не отметить: ситуация с обращениями, поступившими по информационно-коммуникационным сетям, не соответствует реалиям и требованиям 21 века. Поступившие в адрес Екатеринбургской городской Думы (к Главе Екатеринбурга) обращения, Глава города направляет в работу заместителю, помощникам или структурное



подразделение, для подготовки ответа по существу или переадресации.

Отдельно следует отметить личные приемы Главы Екатеринбурга, которые не только свидетельствуют о его доступности, но и позволяют решать вопросы заявителей на месте, т.к. при предварительной записи на прием вычленяется суть обращения, а во время приема ко времени, отведенному заявителю, приглашается профильный специалист.

Если рассматривать качественный (тематический) состав обращений за период с 2011 по 2014 гг.[8], то можно сказать о том, что в общей структуре преобладают вопросы, связанные с содержанием и эксплуатацией жилого фонда, в том числе: вопросами водоснабжения, оплаты за пользование коммунальными услугами, деятельностью предприятий ЖКХ, вопросами текущего и капитального ремонта, уборки бытовых отходов (мусора) и т. д. – 13494 обращений – 24,3%.

Рост доли обращений, связанных с деятельностью предприятий ЖКХ в сфере текущего и капитального ремонта данной тематики во многом связан с введением системы обязательных взносов на капитальный ремонт в региональный Фонд капитального ремонта, однако, в немалой степени это является и показателем неэффективной работы управляющих компаний, работающих в сфере ЖКХ. Не случайно, в 2015 г. Екатеринбургской городской Думе, (в т. ч. и в работе Главы Екатеринбурга) делается акцент на налаживании коммуникаций между собственниками жилья и управляющими компаниями.

Значительная часть обращений связана с проблемами социального обеспечения – 8365 обращений (или 15% всех обращений), благоустройства – 7057 обращений (12,7%), и обеспечением жильем – 6391 обращений – (11,5%).

Очевиден резкий скачок обращений, связанных с предоставлением жилья. Это объясняется нестабильной геополитической ситуацией на Украине и потоком вынужденных переселенцев из Донецкой и Луганской областей.

Проанализировав годовые отчеты по работе с обращениями граждан, с одной стороны, можно говорить об уверенном росте количества обращений граждан (на 36% за 2011–2014 гг.). С вступлением в должность нового Главы города был задан новый вектор участия Главы города, Екатеринбургской городской Думы в решении насущных проблем горожан. Особенно это касается личных обращений. Введен еженедельный личный прием граждан с обращениями с привлечением специалистов широкого профиля. Заявления, жалобы и предложения горожан, поступившие на имя Главы Екатеринбурга, в Екатеринбургскую городскую Думу стали чаще рассматриваться по существу. Из частных

Табл. 1. Количество и виды обращений граждан в Екатеринбургскую городскую Думу в период 2011–2014 гг. [8]

Виды обращений	Годы			
	2011	2012	2013	2014
Обращения, поступившие по информационно-коммуникационным сетям	356	241	555	1009
Устные обращения	8668	9379	9795	10849
Письменные обращения	3102	3024	3239	4682

случаев вычленяется общая проблема, систематизируется, и ищется путь ее решения.

Информационно-аналитический отдел Екатеринбургской городской Думы, в чьи основные задачи входит создание, обеспечение функционирования и развитие информационных ресурсов Екатеринбургской городской Думы, в том числе официального сайта, подготовил список наиболее обсуждаемых вопросов, что дало возможность ввести на сайте Екатеринбургской городской Думы раздел «Ответы на обращения и запросы». В данном разделе представлена информация по наиболее обсуждаемым горожанами темам. Также там обновляются вопросы сезонного характера. Зайдя на сайт, можно в несколько «кликов» получить исчерпывающую информацию по интересующему вопросу.

В 2014 году введено в практику участие в еженедельных приемах Главы Екатеринбурга – Председателя Екатеринбургской городской Думы представителей крупных управляющих компаний, работающих на территории муниципального образования «город Екатеринбург». Это позволило решать множество вопросов по теме жилищно-коммунального хозяйства напрямую, без длительной переписки и в более короткие сроки. Кроме того, по согласованию с Администрацией города Екатеринбурга на приеме может быть оказана консультативная помощь специалистами Управления образования, Управления жилищного и коммунального хозяйства, Комитета социальной политики, Комитета по жилищной политике Администрации города Екатеринбурга. Налажено прямое взаимодействие с Уполномоченным по правам человека в Свердловской области Т.Г. Мерзляковой.

Для оказания помощи в консультировании граждан на еженедельных приемах граждан Главой Екатеринбургской городской Думы было заключено соглашение с ФГБОУ ВО «Уральский государственный юридический университет», по которому студенты оказывали юридические консультации, получая при этом навыки практической работы.



Одним из важных показателей в работе Главы города с обращениями граждан является результат. Однако Управление по организационной работе не ведет учет количества обращений граждан, получивших положительный или отрицательный ответ.

По запросу авторов статьи, Управлением по организационной работе была предоставлена информация соотношения ответов по существу (ответ по существу – ответ по теме конкретно заданного вопроса) и переадресацией в другие органы власти. Запрошенные данные представлены были фрагментарно, поскольку как таковой их учёт фактически не ведётся. Из предоставленных данных следует, что при увеличении общего отъёма количества обращений, количество ответов по существу увеличивается, а вместе с ним и количество положительных ответов. Однако следует отметить, что в общей массе обращений увеличение не столь значительно, что не дает возможности говорить об уверенном росте и положительной динамике. Ответ по существу дается только в половине случаев [8]. Учет же положительного решения обращений отсутствует. Очевидно, что использование такого инструмента управления, как управление по результатам, в работе Екатеринбургской городской Думы с обращениями граждан не практикуется.

Следует отметить, что не учитывая количество положительных ответов на обращения граждан, а также количество повторных обращений, невозможно в полной мере отразить мнение горожан по тем или иным вопросам и дать точную оценку эффективности работы с населением Главы Екатеринбурга, Екатеринбургской городской Думы.

В настоящий момент система обработки документов «Гранд Док», используемая в Екатеринбургской городской Думе, не позволяет вести учёт видов поступивших обращений, что является существенным недостатком и не позволяет всесторонне изучить тенденцию и закономерности поступающих обращений.

Очевиден и ряд других существенных недостатков в работе Управления по организационной работе, которые не позволяют в полной мере учитывать и отражать мнение горожан по тем или иным вопросам. Принятые решения по обращениям граждан не фиксируются, что в значительной степени затрудняет определение удовлетворенности заявителей от оказанной услуги, результативности проведенной работы Главой Екатеринбурга, Екатеринбургской городской Думой, депутатами.

Ввиду отсутствия показателей удовлетворенности заявителей от оказанной услуги, от деятельности Главы Екатеринбурга, депутатов, Екатеринбургской городской Думы, невозможно определить конечный эффект от их деятельности в целом, что является серьезнейшим недостатком.

Таким образом, в результате проведенного исследования были выявлены существенные проблемы,

снижающие результативность работы Екатеринбургской городской Думы при рассмотрении обращений граждан:

1. Отсутствие системы контроля процесса рассмотрения обращений граждан депутатами Екатеринбургской городской Думы и их помощниками со стороны аппарата Думы.

2. Обширный поток обращений граждан в органы власти всех уровней требует изменить организацию работы с ними. Использование традиционных, эффективных, в недавнем прошлом, технологий, не может способствовать созданию современной информационно-поисковой системы; вывести на должный уровень информационно-аналитическое и методологическое обеспечение деятельности органов власти и управления. Для сбора и обобщения информации необходимо осуществлять автоматизированную обработку данных об обращениях граждан с использованием технологий, которые в настоящее время только внедряются в практику работы органов местного самоуправления.

На сегодняшний день стало возможным использовать специально разработанные программы, позволяющие регистрировать, классифицировать обращения по различным категориям и получать нужную информацию: об общем числе поступивших обращений на конкретную дату, о количестве повторных обращений, об адресатах, о тематике содержания обращений, о сроках и результатах рассмотрения обращений и их исполнения [9]. Использование таких программ в Екатеринбурге даст возможность получать оперативные данные о ходе исполнения документов до истечения срока исполнения, что будет свидетельствовать о совершенствовании работы с обращениями граждан в органах власти всех уровней.

3. Обращения граждан в адрес депутатов Екатеринбургской городской Думы принимаются для дальнейшей регистрации помощниками депутатов в общественных приемных. Чаще всего обращения в адрес депутатов регистрируются путем занесения соответствующих реквизитов в Журнал регистрации обращений. В случае, если обращения на депутатов поступают в Екатеринбургскую городскую Думу, они регистрируются сотрудниками Управления по организационной работе и направляются помощникам депутатов.

Тем не менее, сводные отчеты о работе депутатов с обращениями граждан не содержат данных о конкретных результатах проделанной работы по итогам рассмотрения обращений. Отсутствие информации о реальной работе депутатов, а также низкий уровень правовой и политической грамотности населения формируют общее недоверие граждан к депутатам и к городской Думе в целом. Работа ненадлежащего качества помощников депутатов с обращениями граждан способствует формированию такого негативного имиджа Думы. Информация о работе Екатеринбургской



Фельдман М. А., Чигвинцев С. А.

городской Думы размещается, в основном, на официальном сайте Думы, а также публикуется в газете «Вечерний Екатеринбург». К сожалению, эти источники информации, не пользуются популярностью среди большинства граждан.

4. Острой проблемой является отсутствие регламента работы по организации деятельности общественных приемных депутатов Екатеринбургской городской Думы. Фактически отсутствует единая система организации, учета и контроля приема граждан, как депутатом, так и его помощниками. Например, как отмечается на сайте Екатеринбургской городской Думы <http://www.egd.ru/>, депутат от одного избирательного округа осуществляет личный прием граждан несколько раз в месяц, и его общественная приемная работает ежедневно с 09.00 до 18.00, а депутат от другого избирательного округа не осуществляет личного приема, и его помощники ведут прием граждан один раз в неделю по несколько часов. Также только у определенного количества депутатов помощники ведут прием граждан, как в общественных приемных, так и в здании Екатеринбургской городской Думы.

Необходимо отметить отсутствие единой системы по расположению, оформлению, оснащению, условий и организации работы в общественных приемных депутатов Думы. В связи с этим, некоторые депутаты имеют несколько общественных приемных в разных микрорайонах своего избирательного округа; приемные оснащены яркой наружной рекламой и соответствующими вывесками. А другие депутаты осуществляют прием граждан в так называемых «депутатских центрах», где одно и тоже помещение предназначено для приема граждан сразу несколькими депутатами.

5. Далеко не все общественные приемные депутатов имеют доступ к ресурсам сети Интернет. Эта проблема решается непосредственно депутатом, который ведет прием граждан в данной общественной приемной. По информации, предоставленной Управлением по организационной работе, на сегодняшний день менее четверти (только 8 общественных приемных депутатов из 35) могут пользоваться услугами Интернета. На данный момент обращение в электронном виде в адрес депутата Екатеринбургской городской Думы можно отправить только в Электронную приемную Екатеринбургской городской Думы на официальном сайте Думы.

6. Немаловажной является проблема инструментария качественных характеристик при рассмотрении обращений. Существующее законодательство предусматривает ответственность должностных лиц при работе с обращениями граждан только в рамках соблюдения сроков. Несвоевременное рассмотрение обращений или их игнорирование служит основанием для привлечения соответствующего должностного лица к ответственности. На данный момент это реализовано

в ст. 5.59 КоАП РФ, соответствующая норма прописана и в Федеральном законе от 2 мая 2006 года «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Статья 15 настоящего закона гласит: «Лица, виновные в нарушении настоящего Федерального закона, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации».

Данные нормы никак не затрагивают качественной стороны работы с обращениями граждан и не формулируют ответственность должностных лиц за направление гражданам так называемых «отписок» или ответов не по существу поставленных в обращении вопросов.

В связи с отсутствием учета положительных и отрицательных ответов на обращения граждан, невозможно с точностью определить результат деятельности Екатеринбургской городской Думы в целом, что приводит к невозможности формирования планов работы, стратегии деятельности и практических идей для ее реализации. Управление по результатам в данной ситуации подменяется действиями «по ситуации», что недопустимо. Подведем итог: система работы с обращениями требует качественного улучшения.

Для решения описанных выше проблем можно предложить следующие меры по совершенствованию работы с обращениями граждан:

Прежде всего, необходимо усовершенствовать регламент работы с обращениями граждан в Екатеринбургскую городскую Думу. Ввести учет положительных и отрицательных ответов заявителям, повторных обращений. Что в перспективе позволит отслеживать эффективность работы с населением, фиксировать насущные проблемы и находить системный подход их решений. Также это позволит формировать план работы, вырабатывать стратегию деятельности Главы Екатеринбурга и практические идеи для ее реализации. Таким образом, принятие управленческих решений будет непосредственно зависеть от мнения населения, а навязываться «сверху».

Необходима отлаженная система контроля за работой депутатов Думы с обращениями граждан. Она предполагает прозрачную форму отчетности помощников депутатов перед аппаратом Думы, включающую описание результатов работы депутата с обращениями граждан. Первым шагом на таком пути должна стать единая система организации, учета и контроля приема граждан, как депутатом, так и его помощниками. В практику работы городской Думы должен быть включен ежеквартальный отчет депутатов о результатах работы депутата с обращениями граждан. Электронный вариант такого отчета должен располагаться на сайте городской Думы. Рекомендуются составление рейтинга депутатов по работе с обращениями граждан.

Управление по организационной работе обязано вести учет количества обращений граждан,

получивших положительный или отрицательный ответ. Высокая доля обращений граждан, получивших положительный ответ должна рассматриваться как показатель компетентности депутата.

При решении проблемы надлежащего использования статистических и аналитических выкладок по работе с обращениями граждан для использования в принятии решений Екатеринбургской городской Думы общественного мнения жителей города по наиболее актуальным вопросам необходимо практиковать такие формы работы, как депутатский запрос, создание рабочих групп, вынесение вопросов на рассмотрение профильных комиссий Думы, а также на заседания Думы. В практику работы городской Думы должны быть включены ежеквартальные отчеты председателей комитетов Администрации города о выполнении депутатских запросов.

Городской Думе рекомендуется осуществлять активную коммуникацию с населением: налаживать «обратную связь» для изложения ежеквартальных отчетов председателей комитетов Администрации города о выполнении депутатских запросов; проводить «телемосты» и «горячие линии» по телефону с представителями микрорайонов для изучения мнения и запросов граждан; приглашать на заседания Думы представителей профсоюзов и других некоммерческих организаций по проблемам социальной защищенности работников на рынке труда, создать сайт оценок работы структурных подразделений по работе с гражданами; проводить мониторинг оценок гражданами указанной деятельности.

Координируя свою работу с научным сообществом, политическими партиями, не менее раза в квартал проводить общественные слушания по наиболее значимым проблемам.

Необходим дополнительный источник в средствах массовой информации, который бы доступно и понятно доводил до сведения граждан все результаты и достижения в работе городской Думы. Наилучшим вариантом, является телевидение. Однако на сегодняшний день существует всего одна информационная программа о работе Екатеринбургской городской Думы, которая транслируется не чаще одного раза в неделю.

Очевидно, что необходим иной подход к информационной политике представительного органа власти. К примеру, параллельно с рекламой несколько раз в сутки должна транслироваться информация об основах деятельности Екатеринбургской городской Думы, ее задачах и функциях как органа местного самоуправления, конкретных результатах работы, выполнения Стратегии развития города; а также основных правах граждан, в том числе праве обращаться устно или направлять письменные обращения депутатам городской Думы. Такая форма коммуникации довольно часто

применяется во время технической (подготовительной) фазы избирательного процесса, когда по всем каналам с промежутком в несколько минут гражданам показывают видеоролик о том, как правильно заполнять избирательный бюллетень. Применительно к работе Думы это позволит на подсознательном уровне повышать компетентность и грамотность населения. Глава городской думы, председатели комитетов должны ежемесячно отчитываться о своей работе перед телевизионной аудиторией.

Необходимо и создание отдела (сектора) по аналогичной работе с интернет-сообществом.

В целях мотивации помощников депутатов в формировании положительного имиджа городской власти возможно применение конкурса и методов материального стимулирования помощников. Возможно проведение своеобразного конкурса на лучшую работу общественной приемной, результаты которого были бы широко освещены средствами массовой информации. Подобные мероприятия, с нашей точки зрения, весьма значимы для формирования общественного мнения о работе органов местного самоуправления в целом и работе депутатов Екатеринбургской городской Думы в частности.

Предложения по решению проблемы организации общественных приемных депутатов Екатеринбургской городской Думы заключаются в следующем.

Для оптимизации работы с населением города необходимо разработать единый стандарт общественной приемной депутата Екатеринбургской городской Думы непосредственно в округе. Оборудовать приемную техническими средствами, в частности, мебелью, компьютерной техникой, связью и доступом в Интернет. На базе официального сайта Екатеринбургской городской Думы www.egd.ru создать персональные страницы депутатов Екатеринбургской городской Думы со встроенным сервисом «Электронная приемная депутата»; Снабдить приемные депутатов Екатеринбургской городской думы специализированным программным обеспечением для работы с обращениями граждан. Итоги рассмотрения проблем должны в обязательном порядке доводиться до сведения заявителя.

Решив указанные проблемы, внедрив предложенные формы работы в практику работы с обращениями граждан в Екатеринбургской городской Думе, становится возможным вывести взаимодействие граждан и органов местного самоуправления на новый уровень и тем самым значительно упростить работу с обращениями граждан для специалистов и ускорить решение вопросов для населения.

Работа с обращениями позволяет быть в курсе проблем, которые больше всего волнуют жителей, даёт неоценимую информацию для разработки программ и проектов, оперативная реализация которых в итоге



Фельдман М. А., Чигвинцев С. А.

способствует повышению качества жизни в целом. Это тот участок работы, от которого во многом зависят авторитет местной власти, понимание населением ее деятельности, а также доверие к ней жителей города.

Литература:

1. Ошуркова. И. Добро пожаловать // Российская газета. 2015. 16 июля.
2. Выдрин И. В. Муниципальное право России: учебник для вузов. 2-е изд. М., 2006.
3. Миронов М. А. Обращения граждан как конституционно-правовой институт: автореферат диссертации на соискание ученой степени доктора юридических наук. М., 2002.
4. О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации: Федеральный закон от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ (ред. от 27.07.2010) // Российская газета. 2006. 5 марта.
5. Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления: Федеральный закон от 09 февраля 2009 № 8-ФЗ (в ред. от 11.07.2011) // Российская газета. 2009. 13 февраля.
6. О принятии Устава муниципального образования «город Екатеринбург: Решение Екатеринбургской городской Думы от 30 июня 2005 г. № 8/1 (ред. от 23.10.2012) // Вечерний Екатеринбург 2005. 16 июля. Ст. 25 ч. 1, 2.
7. Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации: Федеральный закон от 06 октября 2003 г. № 131-ФЗ (ред. от 02.06.2016) // Российская газета. 2003. 8 октября.
8. Обзоры принятых запросов и обращений. Сайт Екатеринбургской городской Думы [электронный ресурс]. URL: <http://www.egd.ru/accept/237/> (дата обращения 15.05.2016).

9. Модуль системы DIRECTUM «Обращения граждан и организаций» [электронный ресурс]. URL: <http://www.directum.ru/2927536.aspx> (дата обращения 15.03.2016).

References:

1. Oshurkova. I. Welcome to complain // Rossiiskaya gazeta. 2015. July 16.
2. Vydrin V. I. Russian Municipal Law: coursebook for universities. 2-nd ed. M., 2006.
3. Mironov M. A. Citizens' appeals as a constitutional-legal institution: abstract of dissertation for the scientific degree of Doctor of Law. M., 2002.
4. On the procedure of consideration of the RF citizens' appeals: Federal Law of 2 May, 2006, № 59-FL (as amended on 27.07.2010) // Rossiiskaya gazeta. 2006. March 5.
5. On providing access to information on activities of national and local bodies of power: Federal Law of February 9, 2009 № 8-FL (as amended on 11.07.2011) // Rossiiskaya gazeta. 2009. 13 February.
6. On the adoption of the Charter of the municipal entity of the «City of Ekaterinburg: Decision of the Ekaterinburg City Duma of June 30, 2005. № 8/1 (as amended on 23.10.2012) // Vechernii Ekaterinburg 2005. July 16. Art. 25, p. 1, 2.
7. On General principles of organization of local government in the Russian Federation: Federal Law of 06 October, 2003, № 131-FL (as amended on 02.06.2016) // Rossiiskaya gazeta. 2003. October 8.
8. Reviews of the handled requests and appeals. Website of Ekaterinburg City Duma [e-resource]. URL: <http://www.egd.ru/accept/237/> (date of reference 15.05.2016).
9. The «Public appeals» module of DIRECTUM system [e-resource]. URL: <http://www.directum.ru/2927536.aspx> (date of reference 15.03.2016)