

АНАЛИЗ РАБОТЫ ОРГАНОВ ВЛАСТИ НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ С ДОКУМЕНТАЦИЕЙ ПО ОБРАЩЕНИЯМ ГРАЖДАН

Захарова О.С.

*Новосибирский государственный университет экономики и управления,
ace.olya@mail.ru*

В любом из видов управленческой деятельности и делопроизводстве органов управления, в том числе и на государственной и муниципальной службе, используется своя система документации. Важность существования данной системы обусловлена необходимостью обеспечения документирования управленческих функций либо видов деятельности. В государственных структурах система документации получила название «система организационно-распорядительной документации» (ОРД). Все документы, входящие в ОРД, обычно, делят на следующие группы: организационная документация; распорядительная; справочно-информационная и информационно-аналитическая; документация по личному составу; документация по обращениям граждан и коллективов [4, с. 21].

В контексте представленной работы наиболее детально будет рассмотрена последняя группа документов системы организационно-распорядительной документации – документация по обращениям граждан. Данная тема представляется актуальной в связи с тем, что в настоящее время не отработана система обратной связи населения и органов власти, а анализ обращений граждан обращений даёт возможность выявить наиболее острые проблемы населения или определенной территории. В качестве объекта наблюдения была выбрана Новосибирская область, а именно исполнительные органы государственной власти и органы местного самоуправления Новосибирской области.

Статья 33 Конституции РФ устанавливает, что граждане Российской Федерации имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы и органы местного самоуправления [1].

Понятие обращение гражданина, согласно Федеральному закону от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», включает в себя «направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления» [2]. Данный Закон устанавливает и возможные виды обращений граждан РФ, которые они могут подать в органы государственной власти, а именно – предложение, заявление и жалоба.

Рассмотрим работу с обращениями граждан на примере Новосибирской области. В соответствии с №59-ФЗ обращения граждан принимают управление делами Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области. Граждане имеют право обращаться в данный орган в следующих формах:

- в письменной (направлять индивидуальные и коллективные обращения);
- в форме электронного документа;
- лично (на личных приемах);
- устно (по телефону).

В рамках работы по данному вопросу губернатор Новосибирской области – Травников Андрей Александрович, поручил снизить сроки рассмотрения поступающих обращений, а также обеспечить полное соблюдение норм Федерального закона 59-ФЗ об обращениях граждан. Таким образом, губернатор поставил задачу обеспечить 100 % прозрачность всех этапов рассмотрения обращений граждан с сохранением истории взаимодействия гражданина с властью, а также полностью автоматизировать процесс контроля за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан, согласно 59-ФЗ.

Проведем анализ работы с обращениями граждан в исполнительных органах государственной власти и органах местного самоуправления Новосибирской области.

Согласно Плану проведения в 2018 контрольных мероприятий по практике применения законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан, утвержденным Губернатором Новосибирской области, мобильной приемной Губернатора области было проведено 37 контрольных мероприятий по изучению состояния работы с обращениями граждан в исполнительных органах государственной власти (13 мероприятий) и органах местного самоуправления (24 мероприятия). Лидерами по итогам проведения данных мероприятий стали:

- министерство культуры Новосибирской области;
- департамент информатизации и развития телекоммуникационных технологий Новосибирской области;
- управление информационных проектов Новосибирской области;
- органы местного самоуправления Коченевского, Чулымского районов и администрация г. Оби.

В работе Управления по государственной охране объектов культурного наследия Новосибирской области и органах местного самоуправления Каргатского, Маслянинского районов были выявлены отдельные нарушения порядка рассмотрения обращений и запросов граждан.

Рассмотрены с нарушением срока – 28 обращений (в 2017 году – 23), в том числе с резолюцией Губернатора Новосибирской области – 20 (в 2017 году – 18).

Продлены сроки рассмотрения по 403 обращениям (в 2017 году – 594).

На новое рассмотрение возвращено 108 обращений (в 2017 году – 403).

В последнее время органы власти начали активно использовать такую инновацию, как обращение граждан в электронной форме. Электронный документ с обращением поступает на рассмотрение в Управление делами Губернатора и Правительства Новосибирской области и рассматривается работниками Управления делами Губернатора и Правительства Новосибирской области – уполномоченными на то лицами, через официальный сайт соответствующего органа власти.

Рассмотрим некоторые особенности приема обращения граждан в электронной форме.

Необходимо отметить, что государственный орган вправе рассматривать только те обращения, вопросы которых находятся в рамках их компетенции. Если же в письменном обращении обнаруживаются вопросы, выходящие за рамки компетенций органа власти, в который поступило данное обращение, то он обязан переадресовать его в течение семи дней с момента регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение вопросов, поставленных в обращении. Также, орган, который переадресовал данное обращение, обязан сообщить о данном действии гражданину – отправителю обращения [5].

Таким образом, проведя анализ некоторых статистических данных, можно заключить, что в 2018 г. органы власти Новосибирской области в рамках своей компетенции по работе с документацией по обращениям граждан работали продуктивно. Это связано с тем, что при рассмотрении обращений граждан органы власти Новосибирской области опирались на такие принципы как: объективность, своевременность и ответственность, а в случаях выявления нарушений в данной области (нарушение прав, свобод и законных интересов граждан) были своевременно приняты необходимые меры по их нейтрализации.

Список использованных источников:

1. Конституция Российской Федерации: принята всенародным голосованием 12.12.1993 (ред. от 21.07.2014) // Рос. газ., 25 декабря 1993. – № 237.

2. О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации: федер. закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ (ред. от 27.12.2018) // СЗ РФ, 2 мая 2006. – № 19. - Ст. 2060.

3. Ермолаева А.В. Компетенции государственных и муниципальных служащих в сфере документационного обеспечения управления // История и архивы. – 2015. – №2. – С. 34-44.

4. Шувалова, Н. Н. Документационное обеспечение управления : учебник и практикум для СПО / Н.Н. Шувалова. — М. :Юрайт, 2018. — 221 с. — (Серия: Профессиональное образование).

5. Управление делами Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области [Электронный ресурс]. – Режим доступа: URL: <https://ud.nso.ru/> (дата обращения 20.02.19).