

Повышение эффективности работы
муниципальных служащих с
обращениями граждан (на примере
Администрации Октябрьского района
городского
округа г. Уфа)

Выполнила: Алешина Д.Р.

Научный руководитель: Ахметьянова Р.А., к.социол.н. доцент

- Объектом исследования выпускной квалификационной работы является Администрация Октябрьского района городского округа г. Уфа Республики Башкортостан.
- Предмет исследования – работа муниципальных служащих с обращениями граждан в Администрации Октябрьского района городского округа г. Уфа Республики Башкортостан

Цель исследования – анализ работы Администрации Октябрьского района городского округа г.Уфа с обращениями граждан и разработка рекомендаций по ее повышению.

- **Для достижения поставленной цели в работе были обозначены следующие задачи:**
- - изучить понятие работы органов местного самоуправления с обращениями граждан;
- - изучить нормативно правовые основы работы органов местного самоуправления с обращениями граждан;
- - рассмотреть зарубежный опыт органов местного самоуправления с обращениями граждан;
- - анализ работы Администрации Октябрьского района ГО г. Уфа с обращениями граждан;
- - рассмотреть характеристику Администрации Октябрьского района ГО г. Уфа;
- - провести анализ работы с обращениями граждан Октябрьского района ГО г. Уфа;
- - провести оценку эффективности работы с обращениями граждан Администрации Октябрьского района ГО г. Уфа;
- - разработать предложения по повышению эффективности работы органов местного самоуправления с обращениями граждан;
- - рассчитать социально-экономический эффект от предложенных мероприятий.

Наименование	2015 г.
Жалобы	6184
Заявления	868
Предложения	19

Причина проблемы	Проблема	Последствия
<p>Противоречие друг другу двух федеральных законов «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» и «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»</p> <p>Бюрократизм в работе с обращениями</p>	<p>Нормативно-правовая проблема</p> <p>Отписки на обращения, правильно составленные по форме</p>	<p>Дополнительные временные и трудовые затраты</p> <p>Низкое качество подготовки ответов на обращения; увеличение числа возвратов подготовленных ответов на доработку; увеличение числа повторных обращений</p>

Причина проблемы	Проблема	Последствия
<p data-bbox="108 222 639 665">Снижение контроля за своевременностью и полнотой рассмотрения обращений</p> <p data-bbox="108 751 629 1122">На официальном сайте района отсутствует версия для слабовидящих</p>	<p data-bbox="699 222 1153 436">Затягивание сроков ответа на обращения</p> <p data-bbox="699 751 1163 1193">Неравноправный доступ к официальному сайту района для категорий граждан</p>	<p data-bbox="1186 222 1663 508">Низкий уровень работы с обращениями граждан</p> <p data-bbox="1186 751 1663 1036">Низкий уровень работы с обращениями граждан</p>

Для эффективности работы с обращениями граждан:

- 1 Следует усилить работу по обращениям граждан, более взвешенно подходить к их рассмотрению по существу, особое внимание уделять соблюдению сроков рассмотрения и профилактической работе;
- 2 Проведение профилактической информационно-разъяснительной работы на местах;
- 3 Ответственным лицам необходимо более взвешенно подходить к рассмотрению обращений граждан, не давать непродуманных ответов, разъяснять суть поднятых вопросов, чтобы не вызывать повторных обращений в вышестоящие инстанции.

Причина проблемы	Пути решения
<p>Противоречие друг другу двух федеральных законов «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» и «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»</p>	<p>Внести поправки в ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», которые обяжут заявителя удостоверить личность, при подаче электронного обращения, цифровой подписью</p>
<p>Бюрократизм в работе с обращениями</p>	<p>Строгий контроль со стороны начальника отдела по работе с обращениями и</p>
<p>Снижение контроля за своевременностью и полнотой рассмотрения обращений</p>	<p>делопроизводству Администрации Октябрьского района городского округа город Уфа граждан за своевременностью и полнотой</p>

Мероприятия	Сроки исполнен ия	Ответственное лицо
1	2	3
1 Отписки на обращения, правильно составленные по форме		
Анализ повторных обращений по одному и тому же вопросу от одного и того же лица на рабочем совещании.	по мере поступления обращений	Начальник отдела по работе с обращениями и делопроизводству Администрации Октябрьского района городского округа город Уфа
Выезд комиссии на место в случае повторных и особо значимых заявлений	по мере поступления заявлений	Начальник отдела по работе с обращениями и делопроизводству Администрации Октябрьского
Участие сотрудников, рассматривающих обращения граждан, в семинарах, обмене	1 раз в год	по работе с обращениями и делопроизводству Администрации Октябрьского

2. Отсутствие единых форм и обобщение при анализе обращений граждан

Комплексный и всесторонний анализ поступивших обращений на ежеквартальных заседаниях	1 раз в квартал	Начальник отдела по работе с обращениями и делопроизводству Администрации Октябрьского района городского округа город Уфа
Регулярная публикация на сайте и в местных СМИ информации о мерах, принимаемых по социальной защите жителей района, о практике и результатах работы с обращениями граждан.	1 раз в год	Начальник отдела по работе с обращениями и делопроизводству Администрации Октябрьского района городского округа город Уфа
Разработка четких критериев материального и морального стимулирования сотрудников, работающих с обращениями граждан, по итогам проведенного анализа	2017 г.	Начальник отдела по работе с обращениями и делопроизводству Администрации Октябрьского района городского округа город Уфа

3. Несвоевременная дача ответа на обращения

Дополнительный контроль за соблюдением сроков с привлечением к дисциплинарной ответственности виновных лиц

1 раз
в
месяц

Начальник отдела по работе с обращениями и делопроизводству Администрации Октябрьского района городского округа город Уфа

Благодарю за внимание!