



**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
ГИДРОМЕТЕОРОЛОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**Кафедра инновационных технологий управления в государственной сфере  
и бизнесе**

**ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА**

(бакалаврская работа)

**На тему** Организация работы Администрации муниципального образования по оказанию публичных услуг в сфере работы с населением и обращениями граждан

**Исполнитель** Лисичникова Кристина Сергеевна

**Руководитель** кандидат экономических наук, доцент

Соломонова Валентина Николаевна

**«Защите допускаю»**

**Заведующий кафедрой**

доктор экономических наук, профессор  
Фирова Ирина Павловна

**«09» июня 2023г.**

Санкт – Петербург  
2023

## Оглавление

	Стр.
Введение.....	4
1 Теоретические основы организации деятельности администрации муниципального образования в сфере оказания публичных услуг и работы с обращениями граждан .....	6
1.1 Сущность, понятие, цели и виды публичных услуг населению органами муниципальной власти и обращений граждан.....	6
1.2 Оценка и методика анализа организации работы с обращениями граждан .	15
2 Анализ практической деятельности в сфере работы с населением и обращениями граждан в органах местного самоуправления Администрации муниципального образования «Первомайское сельское поселение» Выборгского района Ленинградской области.....	24
2.1 Структура и основные полномочия Администрации муниципального образования «Первомайское сельское поселение» Выборгского района Ленинградской области в сфере работы с населением и обращениями гражда	24
2.2 Анализ практической работы с населением и обращениями граждан в органах местного самоуправления (на примере администрации муниципального образования «Первомайское сельское поселение» Выборгского района Ленинградской области).....	32
3 Совершенствование организации работы администрации муниципального образования в сфере работы с населением и обращениями граждан .....	42
3.1 Рекомендации по совершенствованию организации работы администрации муниципального образования в сфере работы с населением и обращениями граждан .....	42
3.2 Оценка эффективности мероприятий по совершенствованию работы с населением и обращениями граждан .....	50
Заключение .....	59

Список использованной литературы.....	61
Приложение 1 Перечень муниципальных услуг, оказываемых населению .....	66
Приложение 2 Динамика количества обращений по земельно-имущественным вопросам.....	72
Приложение 3 Количество обращений в виртуальную приемную.....	73
Приложение 4 Опрос о качестве работы с обращениями граждан.....	74

## Введение

В современном мире оказание публичных услуг является одним из важнейших направлений работы администрации муниципального образования. В этой сфере организация работы с населением и обращениями граждан имеет большое значение, поскольку от уровня качества оказываемых услуг зависит удовлетворенность населения и авторитет власти.

Актуальность рассмотрения вопросов организации работы администрации муниципального образования по оказанию публичных услуг заключается в том, что деятельность органов власти должна быть направлена на удовлетворение потребностей граждан. Это означает, что главной задачей администрации является обеспечение доступности, качества и эффективности оказываемых государственных услуг.

Организация работы администрации в этой сфере должна быть максимально прозрачной и демократичной. Граждане должны иметь возможность обращаться к власти с жалобами и предложениями, и их обращения должны быть внимательно рассмотрены и оперативно удовлетворены. Это является важным инструментом повышения доверия населения к властным структурам.

Право на обращение граждан Российской Федерации в адрес органов публичной власти является неотъемлемым и зафиксировано в статье 33 Конституции Российской Федерации. Актуальность выбранной темы определяется тем, что развитие правоотношений в области оказания публичных услуг в сфере работы с населением и рассмотрение обращений граждан, повышение эффективности указанной деятельности, является механизмом позволяющим влиять на общественное правосознание, повышать уровень вовлеченности граждан в вопросы государственного управления, предоставлять должностным лицам органов публичной власти новые горизонты актуальных проблем и проблем, требующих решения на стратегическом уровне, в соотнесении с объективными интересами общества. Для определения способов

совершенствования оказания публичных услуг органами муниципальной власти и работы с обращениями населения муниципального образования и достижения высокой эффективности в данной сфере деятельности требуется проведение анализа существующей практики организации работы администрации муниципального образования в этом направлении.

Цель исследования – разработка комплекса мер по совершенствованию работы администрации «Первомайского сельского поселения» Выборгского района Ленинградской области по оказанию публичных услуг в сфере работы с населением и обращениями граждан.

Чтобы достигнуть цель выпускной работы, необходимо выполнить следующие задачи:

1. Изучить теоретические основы организации деятельности администрации муниципального образования в сфере оказания публичных услуг и работы с обращениями граждан;

2. Проанализировать практическую деятельность в сфере работы с населением и обращениями граждан в администрации муниципального образования «Первомайское сельское поселение» Выборгского района Ленинградской области;

3. Сформулировать мероприятия способствующие повышению эффективности работы с населением и обращениями граждан администрации муниципального образования «Первомайское сельское поселение» Выборгского района Ленинградской области;

Объект исследования – администрация муниципального образования «Первомайского сельского поселения» Выборгского района Ленинградской области, а также его структурные подразделения, осуществляющие деятельность, связанную с оказанием публичных услуг гражданам и рассмотрением их обращений.

Предмет исследования – деятельность, связанная с оказанием публичных услуг и рассмотрением обращений населения администрации «Первомайского сельского поселения» Выборгского района Ленинградской области.

1 Теоретические основы организации деятельности администрации муниципального образования в сфере оказания публичных услуг и работы с обращениями граждан

1.1 Сущность, понятие, цели и виды публичных услуг населению органами муниципальной власти и обращений граждан

Публичные услуги, предоставляемые органами муниципальной власти населению, являются важной составляющей жизни граждан. Сущность таких услуг заключается в том, что они оказываются целью удовлетворения потребностей населения в различных сферах. Это могут быть услуги в области здравоохранения, образования, социальной защиты, благоустройства городской среды, охраны окружающей среды и многие другие.

Виды публичных услуг населению органами муниципальной власти могут быть разнообразными и зависят от конкретных потребностей населения. Некоторые из них могут быть оказаны бесплатно, а некоторые – за определенную плату [20].

Основная задача органов муниципальной власти – предоставить населению качественные услуги, обеспечивая равный доступ ко всем видам услуг для всех граждан, независимо от их социального статуса, возраста или национальности [23].

Важно отметить, что органы муниципальной власти также занимаются обработкой обращений граждан и реагируют на проблемы, связанные с предоставлением публичных услуг. При этом обращения граждан должны рассматриваться в соответствии с законодательством и возможностями органов власти [20].

Таким образом, публичные услуги населению являются важным инструментом обеспечения благополучия граждан и развития территорий. Прозрачность работы органов муниципальной власти и открытость к

обращениям граждан способствуют обеспечению качественного предоставления услуг и взаимодействия между органами власти и населением.

С начала 2022 года на рассмотрении Государственной Думы Российской Федерации находится Законопроект № 40361-8 «Об общих принципах организации местного самоуправления в единой системе публичной власти» призванный провести реформирование местного самоуправления. В заключении по результатам общественной экспертизы данного законопроекта Общественная палата РФ хоть концептуально и поддерживает проект, при этом указывает на ряд замечаний и необходимости его доработки [11]. Необходимость совершенствования существующей деятельности органов муниципальной власти по работе с населением и потребность в доработке планируемого к внесению проекта федерального закона показывают важность изучения данного аспекта работы администрации муниципального образования и её структурных подразделений.

Прежде чем осуществлять оценку эффективности предоставления администрацией муниципального образования публичных услуг обществу, необходимо сформулировать определение публичных услуг.

Понятие публичных услуг включает такие понятия как государственные и муниципальные услуги, имеет тесную связь с определением «публичная власть», а также относится к целям, задачам по достижению таких целей, формам и результатам деятельности государственных и муниципальных органов [19].

Под публичными услугами следует понимать деятельность, которая не подконтрольна органам государственной власти, но осуществляемая ими в рамках общественного управления и результаты которой лежат в поле интересов государства. Когда частный сектор не может оказать необходимые услуги населению, органы государственной власти вынуждены брать на себя такие функции, руководствуясь нормами законодательства. Главная цель данной деятельности - удовлетворение потребностей как отдельного человека,

так и всего общества, осуществляемая в соответствии с общественными интересами [25].

Публичные услуги подразделяются на различные виды, представленные на рисунке 1.

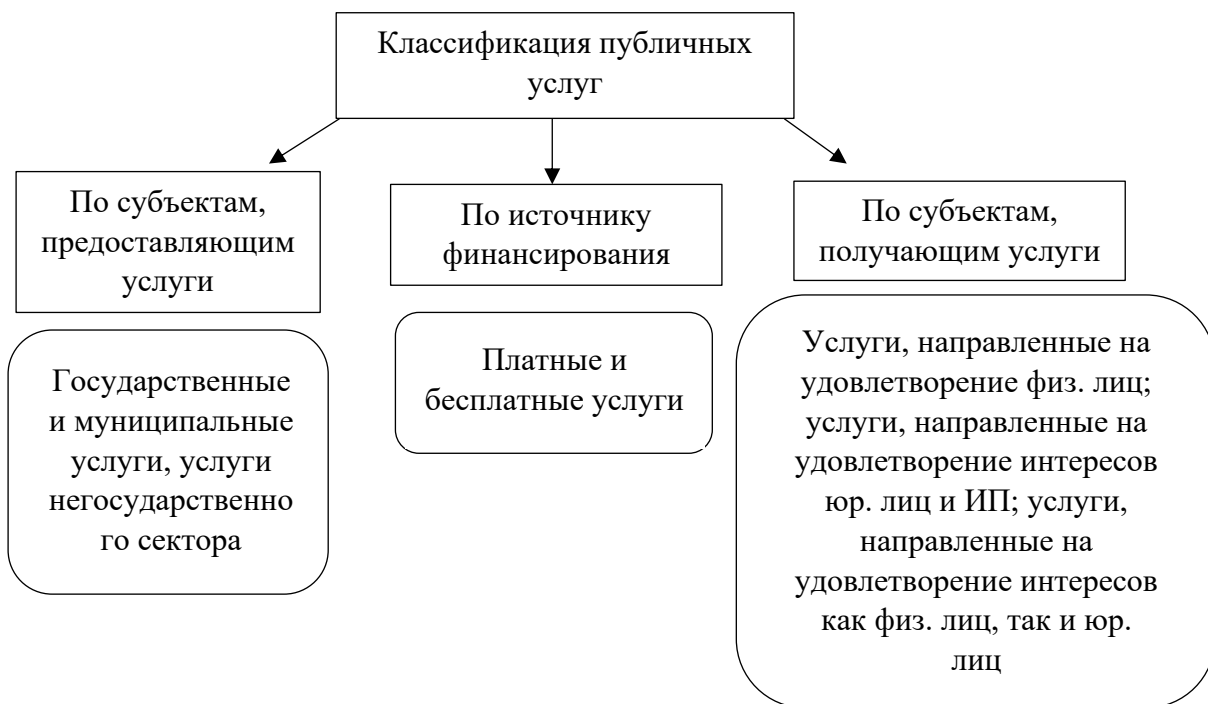


Рисунок 1 – Виды публичных услуг [21]

В наиболее общем смысле под такими услугами чаще всего понимаются «юридически и социально значимые действия в интересах общества, государства и граждан». Э.В. Талапина и Ю.А. Тихомиров выделяют следующие характерные признаки публичных услуг, которые:

- обеспечивают деятельность общезначимой направленности (направлены на реализацию общественных интересов);
- имеют неограниченный круг субъектов, пользующихся услугой;
- осуществляются либо органом государственной и муниципальной власти, либо другим субъектом;
- основываются как на публичной, так и на частной собственности [31].

Конституция РФ предоставляет гражданам России право направлять обращения в различные органы публичной власти. Данное право граждан



может реализовывать лично, либо совместно с иными заинтересованными субъектами. [1]

Обращение населения является инструментом, с помощью которого он проявляет свою общественную и социальную активность, отражающим его вовлеченность в различного рода коллективные процессы.

Законодательное регулирование возникающих в рассматриваемой сфере правоотношений имеет многоуровневую структуру, ее ключевым нормативно-правовым актом является Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» № 59-ФЗ от 02.05.2006 г. (Закон об обращениях граждан) [5].

Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» является важным источником правовой информации, который определяет понятие обращения гражданина и устанавливает правила его подачи. По данному закону гражданин имеет право обращаться в государственные органы, органы местного самоуправления и к должностным лицам лично или путем направления индивидуального или коллективного обращения. Важным принципом правоотношений в сфере рассмотрения обращений граждан является принцип свободы и добровольности действия граждан [5].

Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно для последних, при этом деятельность по рассмотрению обращений находится в совместном ведении Российской Федерации и ее субъектов. Многоуровневая структура системы законодательства предусматривает регулирование данной сферы на местном уровне.

Вместе с законодательным понятием обращения граждан существует научная трактовка, которую представляет С.А. Ширококов, согласно которому обращение – это волеизъявление индивида, выражающееся в конкретных действиях, имеющих письменную или устную форму, направляемое в органы государства или органы местного самоуправления, в видах, необходимых для реализации, предоставления защиты или восстановления прав и свобод [27].

Исходя из законодательного описания, практики реализации и теоретического понимания вопроса, можно прийти к выводу, что институт обращения гражданина в органы публичной власти выполняет следующие функции (служит разрешению следующих задач).

– правозащитная функция, в соответствии с которой осуществляется соблюдение прав свобод и законных интересов гражданина, а юридический институт обращения граждан выступает в качестве его гарантии и инструмента предупреждающего правонарушения, либо в случае его совершения – позволяющего устранить все негативные последствия и принять меры к восстановлению нарушенного права [27].

– информационная функция, которая реализует задачи накопления информации для последующего применения в качестве источника аналитических данных, позволяющего уточнять и актуализировать приоритеты в работе органов публичной власти, а также вырабатывать направления развития законодательства.

– коммуникативная функция, в соответствии со смысловым наполнением которой, обращение гражданина определяется как способ его коммуникации с органами публичной власти и одновременно с этим, как канал, посредством которого гражданин способен оказывать воздействие на государственное управление [29].

Рассматривая вопрос о классификации обращений граждан на отдельные виды, следует иметь в виду, что единого подхода к структуре и способах классификации обращений граждан в настоящий момент не имеется [30]. Как видно из рисунка 2 обращения граждан подразделяются, на следующие виды:



Рисунок 2 – Виды обращений граждан

Устные обращения могут быть поданы в формате личной встречи гражданина с должностным лицом органа публичной власти, либо направленными дистанционно посредством телефонной связи. Актуальной является новая форма подачи устных обращений граждан, путем передачи информации в дистанционном формате на встречах (совещаниях), с применением интернет-технологий и систем видеосвязи. Конкретным примером могут быть «теле-мосты», проводимые руководителями органов государственной власти с гражданами [27].

Однако, для практики характерны случаи, когда ряд вопросов не может быть разрешен путем рассмотрения устного обращения (либо его рассмотрения при соблюдении указанной формы затрудняется). Например, когда рассмотрение вопроса гражданина подразумевает выполнение сложной процессуальной процедуры со стороны представителя публичной власти. В таких случаях целесообразней использовать форму подачи письменного обращения.

В настоящее время все более актуальными становятся обращения, составленные в форме электронного документа и направленные в орган публичной власти посредством сети Internet [24].

Законодательство выделяет формы и виды обращений граждан, в зависимости от сведений, содержащихся в документе и необходимых способах реагирования со стороны органов публичной власти. Согласно требованиям ст. 4 Закона об обращениях граждан выделяют следующие виды обращений [5]:

Предложение – вид обращения гражданина, содержащий в себе сведения о способах улучшения законодательного регулирования, либо повышения эффективности организации работы органов публичной власти, а также направленный на решение конкретных вопросов локального значения (например, предложения об осуществлении благоустройства конкретной территории, изменения правил работы общественного транспорта и т.д.) [26].

Заявление – это официальное обращение, для реализации интереса, который заявитель считает законным (например, вопроса о предоставлении

единоразовых выплат, улучшения жилищных условий, разрешения иных бытовых проблем). Указанная просьба так же может содержать сведения о различного рода нарушениях со стороны органов публичной власти о недостатках их деятельности (например, в случаях, когда запрашиваемое гражданином разрешение его интереса признано законным и в то же время, оно должно было быть выполнено со стороны органов государственной задолго до направления обращения). «В отличие от предложения в нем не раскрываются пути и не предполагаются способы решения поставленных задач» [22].

Жалоба – это вид обращения гражданина в орган публичной власти, содержащий в себе сведения о нарушении прав и законных интересов конкретного лица либо группы лиц. По своей структуре, жалоба как правило содержит: общую информацию о совершенном со стороны органов публичной власти нарушении, требование о восстановлении нарушенных прав и законных интересов, а также описание условий, которые привели к совершению нарушения, то есть критику в адрес органов публичной власти их должностных лиц. Обжаловаться могут как результаты незаконных действий, так и бездействий, которые по мнению заявителя привели к нарушению его субъективных прав [28].

Кроме перечисленных, имеются иные критерии классификации обращений граждан, например: по количеству обратившихся можно выделить: индивидуальные и коллективные обращения; по способу передачи обращения (дополнительный способ классификации) обращения могут являться непосредственными и опосредованными (передача и предоставление пояснений по существу обращения через представителя); специфическая классификация обращений, характерная для системы МВД, либо иных органов публичной власти осуществляющих расследование каких-либо событий в рамках административных или уголовных процедур. А именно: классификация обращений по характеру юридической природы и процессуальных механизмов

рассмотрения: заявления, жалобы, ходатайства, протесты, дополнения, и т.д. [26].

На рисунке 3 можно увидеть порядок рассмотрения обращений граждан по срокам.



Рисунок 3 - Порядок рассмотрения обращений граждан Российской Федерации

Отклонение от установленных сроков рассмотрения обращений граждан влечёт предусмотренную законодательством РФ ответственность.

На практике можно наблюдать, что за нарушение законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан, в основном государственных и муниципальных служащих, привлекают к административной, либо дисциплинарной ответственности [31].

Подводя итог рассматриваемому вопросу, отметим следующее.

Публичные услуги населению – это сфера деятельности государственных органов, ориентированная на удовлетворение потребностей граждан в различных сферах жизни. Это оказание общественных услуг, предоставленных органами местного самоуправления (МСУ) и направленных на удовлетворение социальных, экономических и культурных потребностей жителей на муниципальном уровне [29].

Сущность публичных услуг заключается в их оказании с целью обеспечения доступности, качества и эффективности государственных услуг потребителям. Публичные услуги оказываются при поддержке государственных учреждений и служб, направленных на удовлетворение потребностей граждан в различных сферах жизни, таких как образование, здравоохранение, культура, социальная защита и другие сферы деятельности.

Понятие публичных услуг подразумевает оказание государственными органами муниципальной власти определенных услуг населению с целью удовлетворения объективных потребностей жителей на территории конкретной муниципалитета. Это обеспечение равенства в доступности государственных услуг потребителям, независимо от региональных, социальных и экономических различий в различных регионах страны [27].

Целями публичных услуг населению органами муниципальной власти являются обеспечение лучшей жизни и благополучия жителей конкретного региона. Эти цели достигаются путем улучшения жилищно-коммунального хозяйства, снижения безработицы, создания условий для более качественного образования, здравоохранения и других сфер жизни граждан.

## 1.2 Оценка и методика анализа организации работы с обращениями граждан

Право на обращение для большинства граждан играет важную роль, позволяя удовлетворить личные, государственные и общественные интересы в пределах нашей страны. Оно помогает усилить контроль со стороны многонационального народа над деятельностью государственных органов и местных управлений, помогая бороться с бюрократией и другими недостатками.

Власти и должностные лица имеют обязанность внимательно рассмотреть обращения и принять обоснованные, законные решения в установленные законодательством сроки. Важным моментом является то, что граждане РФ реализуют свое право на обращение в органы власти свободно и добровольно, не нарушая прав других людей [30].

Один из важнейших элементов эффективности государственных и муниципальных органов взаимодействия с гражданами — это производительность работы с обращениями. Рассматривая этот процесс, можно выделить ряд важных аспектов, связанных с оценкой и методикой анализа работы с обращениями граждан [25].

### Определение основных проблем

Первым этапом анализа работы с обращениями граждан является определение основных проблем, которые возникают в этом процессе [23]. Как правило, основными проблемами являются длительность времени ответа на запросы граждан, недостаточность персонала для решения всех обращений, отсутствие прозрачности в работе с обращениями, отсутствие обратной связи с гражданами, а также некачественное решение обращений. Оценка названных проблем должна быть качественной, систематической и научно обоснованной.

### Определение инструментов анализа

Определение инструментов анализа — это второй этап. На этом этапе определяются методы, инструменты и критерии анализа работы с обращениями граждан. Такие инструменты могут включать в себя: опросы граждан, анализ обращений и жалоб, социологические исследования, определение эффективности работы и т.д. Важно выбрать оптимальные инструменты.

#### Выявление приоритетных направлений работы

Третьим этапом будет выявление приоритетных направлений работы. Для этого определяются наиболее значимые приоритеты работы с обращениями граждан. Критерии выбора данного направления могут быть разными в зависимости от специфики конкретного вида обращений. Могут выделяться такие направления работы как: улучшение качества обслуживания, повышение уровня ответственности сотрудников, совершенствование методик работы с обращениями граждан и т.д. [23].

#### Оценка эффективности работы

Четвертым и последним этапом является оценка эффективности работы. Для оценки эффективности работы с обращениями граждан могут использоваться различные показатели, такие как количество обращений граждан, время ответа на запросы, качество коммуникации и т.д. Для оценки эффективности нужно проводить регулярный мониторинг данных показателей и принимать меры для их улучшения [25].

В целом, оценка и методика анализа работы с обращениями граждан – это важный процесс, который позволяет улучшить качество и эффективность работы государственных и муниципальных органов взаимодействия с гражданами. Необходимо стремиться к созданию оптимальных методик и инструментов для анализа работы с обращениями граждан [30]. Оценка, улучшение возможностей обработки обращений позволяют максимально эффективно удовлетворять потребности граждан и увеличить их доверие к органам власти. Тем самым, повышается эффективность и качество работы органов власти по решению задач государственного и муниципального уровня.



Организация деятельности по рассмотрению обращений граждан в системе органов местного самоуправления представляет собой единый процесс, подразделяющийся на несколько этапов, в число которых входят [19]:

- прием обращений;
- организация их учета и контроля сроков исполнения;
- обработка обращений граждан структурными подразделениями органа местного самоуправления (по направлениям их основной служебной деятельности, в соответствии с имеющейся концепцией классификации и систематизации обращений);
- организация процесса уведомления граждан о результатах рассмотрения их обращений.

Процедуры и методы обработки обращений граждан в органах публичной власти регламентируются законодательством на федеральном уровне и обеспечивают единый порядок и основные принципы работы этих органов. Однако, при анализе данных норм необходимо учитывать, что они охватывают не всю территорию, федеральное законодательство не может учитывать локальные территориальные особенности, излишняя детализация в указанном вопросе может привести к перегрузке текста правового акта [25].

Часть 1 статьи 12 и пункт 4 статьи 2 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», законодательно требует от органов местного самоуправления разработки административного регламента, предоставления муниципальной услуги – рассмотрение обращения гражданина. Глава 3 указанного ФЗ определяет перечень требований, предъявляемых к проектам указанных регламентов. В качестве меры оценки эффективности указанной деятельности вводится понятие - стандарт предоставления муниципальной услуги [9]. Что касается структуры регламента, то в нем содержатся части, представляющие собой юридическое выражение последующего практического механизма организации указанной деятельности, с отражением муниципальных особенностей и включает в себя:

- основные положения;
- перечень и классификация стандартов оказания услуги – рассмотрение обращения гражданина;
- описание структуры, хронологической последовательности, регламентация процессуальных сроков исполнения отдельных процедур. Детализация некоторых особенностей отдельных административных процедур, в зависимости от выбранной гражданином способа подачи обращения и его вида;
- регламентация системы контроля за соблюдением требований законодательства при исполнении административного регламента;
- описание порядка обжалования итогового решения, принимаемого органом местного самоуправления по результатам оказания государственной услуги [27].

Общепринятые стандарты качества, предъявляемые к деятельности органов местного самоуправления, требуют, чтобы подготовленные по результатам рассмотрения обращений ответы содержали информацию следующего характера и качества:

- если содержащиеся в обращении просьбы не подлежат исполнению, то должна приводиться аргументация и мотивировка отказа;
- информация должна строго соответствовать количеству заданных вопросов (если таковых в обращении более одного), соответствовать критериям относимости, лаконичности и быть исчерпывающей;
- ответе должен адресоваться исключительно обращающемуся лицу (либо лицам указанным обратившимся в качестве получателей), Письменный ответ при этом должен содержать ряд обязательных реквизитов (сведения о регистрации обращения при его поступлении, регистрационные данные по его отправке, данные о должностном лице – исполнителе обращения) [25].

С целью осуществления контроля за качеством рассмотрения обращений граждан, а также анализом полученной информации и оценкой эффективности данной работы, в структурах органов местного самоуправления создаются

специализированные подразделения (на правах, отделов, отделений, групп, направлений) в задачи которых входит [22]:

- изучение, анализ и систематизация вопросов, которые ставят граждане в письменных обращениях и на личном приеме;
- подготовка обобщающих информационных документов, содержание которых доводится до сведения руководителя органа местного самоуправления и его заместителей. Указанная информация содержит сведения о количественном составе обращений их характере, данные о социальном статусе заявителей, сведения результатах рассмотрения вопросов, сформулированных гражданами;
- осуществление общего планирования осуществления личных приемов граждан;
- размещение необходимой информации в открытом доступе и ее периодическая актуализация;
- изучение опыта работы с обращениями граждан, оказание методической помощи специалистам – непосредственным исполнителям.

Итоговое качество работы по рассмотрению обращений граждан оценивается, в первую очередь с позиций законности, то есть соблюдения установленных регламентом процедур, сроков уведомлений, а так же выполнению вышеуказанных стандартов качества, предъявляемых как к отдельным элементам (порядку информирования о наличии правового института – обращении гражданина на территории конкретного муниципального образования, построению личного диалога с гражданами, содержанию итогового ответа), так и общей процедуре рассмотрения обращения [24].

Количество обращений, их внутренняя структура по видам, формам подачи и социальному статусу заявителей, как таковые в большинстве случаев, не могут выступать в качестве критериев оценки организации рассматриваемой деятельности [21].

Актуальными могут являться только некоторые из них, в определенных контекстах. Например, увеличение количества обращений, поданных в электронном виде, от общего числа обращений поданных в иной форме, является положительным оценочным критерием [22], свидетельствующим о большем уровне вовлеченности граждан в процессы организации публичной власти и применения для этого наиболее технологически продвинутых инструментов, соответствующих общим принципам развития всей деятельности в сфере государственного управления.

Для определения уровня эффективности деятельности администрации муниципального образования возможно выделить ряд методов [27].

Во-первых, юридический или правовой метод, основанных на проверке полноты исполнения нормативно-правовых положений, регулирующих отдельные аспекты организации предоставления публичных услуг.

Во-вторых, интегрированный метод, при котором публичные услуги рассматриваются как предоставляемые «сервисным» муниципальным аппаратом.

В-третьих, маркетинговый метод, наделяющий граждан статусом «клиента», а муниципальный орган власти статусом «сервисного центра». Такой метод дает возможность рассматривать оказание публичных услуг в качестве действий, направленных на получение социально значимого результата, а управление представляется процессом обеспечения взаимодействия субъективной и объективной сторон публичных правоотношений, направленных на определенную цель.

Существуют различные методы определения эффективности работы муниципальных органов с гражданами, включая системный, деятельный и управленческий подходы [25].

Среди наиболее полных методик оценки результативности организации работы с обращениями граждан в муниципальных органах исполнительной власти выделяется методика, разработанная М.В. Сытинской и В.И.

Шкатуллой[31]. Для оценки работы с обращениями граждан используются следующие показатели:

- соблюдение сроков рассмотрения обращений,
- отсутствие необоснованных переносов сроков рассмотрения,
- своевременное предоставление документов,
- отсутствие прокурорского реагирования на нарушения порядка рассмотрения обращений,
- проведение личных и выездных приемов граждан,
- наличие электронной приемной на сайте муниципального органа,
- наличие горячей линии по социально значимым вопросам и информации о работе с обращениями граждан на сайте [31].

Исходные данные для оценки по указанным показателям берутся из официальных отчетов и мониторинга сайта муниципального органа.

Для оценки показателей деятельности муниципальных органов исполнительной власти за полугодие, 9 месяцев и год, применяется следующий алгоритм:

В случае выполнения показателя присваивается 1 балл, за исключением показателя «Проведение выездных приемов граждан», который оценивается в 2 балла. В случае невыполнения показателя балл не присваивается [31].

Итоговый результат определяется суммарным количеством присвоенных баллов, умноженным на коэффициент, соответствующий временному периоду (1/2 для полугодия, 1/3 для 9 месяцев и 1/4 для года).

Максимально возможный результат работы муниципального органа исполнительной власти составляет 10 баллов. Для обеспечения объективной оценки результативности деятельности применяется правило математического округления чисел до целого числа [31].

Оценка эффективности работы администрации муниципального образования с обращениями граждан является важным инструментом в выработке политики власти и обеспечении удовлетворения интересов населения. Для достоверной и объективной оценки данной работы необходимо

учитывать следующие показатели: уровень удовлетворенности граждан, обратившихся в муниципальный орган власти с обращением; соблюдение установленного срока рассмотрения обращений; отсутствие жалоб, поступающих от населения в муниципальный орган власти по поводу работы с обращениями граждан; размещение на официальном сайте муниципального органа власти информации о работе с обращениями граждан; проведение личных и выездных приемов граждан; наличие на официальном сайте муниципального органа власти «электронной приемной» в целях предоставления возможности подачи обращения в электронном виде.

В процессе оценки используются данные, содержащиеся в отчетах по итогам проведения выездных приемов, и оценочная шкала, которая выглядит следующим образом: один выездной прием в квартал - 1 балл «1»; два приема в квартал - 1,5 балла «1,5»; три приема в квартал - 2 балла «2». Максимальное количество баллов по данному показателю 2 балла «2». Оценочная шкала в указанном случае выглядит следующим образом: в квартал максимум присваивается 2 балла «2», не проведен выездной прием - баллы не присваиваются «0» [31].

В таблице 1 наглядно представлена сущность предлагаемой методики по определению социальной эффективности работы муниципального органа власти с обращениями граждан.

Перед проведением оценки социальной эффективности работы администрации муниципального образования необходимо провести анализ структуры обращений граждан в муниципальные органы исполнительной власти в целях выявления приоритетности вопросов, поставленных в обращениях [31]. Только при таком подходе можно достичь объективной оценки работы муниципальных органов власти и обеспечить удовлетворение интересов населения.

Таким образом, максимальная оценка социальной эффективности работы администрации муниципального образования с обращениями граждан составит 8 баллов. В случае достижения от 8 до 6 баллов следует говорить о высокой

социальной эффективности работы муниципального органа власти с обращениями граждан. При более низких показателях 5-3 балла – о среднем уровне социальной эффективности; при достижении показателя от 0 до 2 баллов – следует говорить о низкой социальной эффективности работы муниципального органа власти с обращениями граждан [31].

Таблица 1 - Сущность методики по определению социальной эффективности работы муниципального органа исполнительной власти с обращениями граждан, в баллах

№	Показатель социальной эффективности работы муниципального органа исполнительной власти с обращениями	Оценка социальной эффективности работы муниципального органа власти с обращениями граждан
1	Уровень удовлетворенности граждан, обратившихся в муниципальный орган исполнительной власти с обращением.	Высокий – более 90% - 2 балла («2»); Средний – 70-90% - 1 балл («1»); Низкий – менее 70% - балл не присваивается («0»)
2	Соблюдение установленного срока рассмотрения обращений.	В случае выполнения показателя по п.п. 2-7 – присваивается 1 балл («1»)
3	Отсутствие жалоб, поступающих от населения в муниципальный орган исполнительной власти по поводу работы с обращениями граждан.	
4	Размещение на официальном сайте муниципального органа исполнительной власти информации о работе с обращениями граждан.	
5	Проведение личных приемов граждан.	
6	Проведение выездных приемов граждан.	В случае невыполнения показателя – балл не присваивается («0»)
7	Наличие на официальном сайте муниципального органа исполнительной власти «электронной приемной» в целях предоставления возможности подачи обращения в электронном виде.	
Итого	Максимальная оценка 8 баллов 8-6 баллов – высокий уровень социальной эффективности; 5-3 балла – средний уровень социальной эффективности; 2-0 – низкий уровень социальной эффективности.	

Как следствие, одним из главных инструментов оценки эффективности работы администрации муниципального образования являются обращения граждан. Оценка работы администрации основывается на результатах обработки этих обращений. Важно учитывать как общее количество обращений, так и их характер и содержание.

2 Анализ практической деятельности в сфере работы с населением и обращениями граждан в органах местного самоуправления Администрации муниципального образования «Первомайское сельское поселение» Выборгского района Ленинградской области

2.1 Структура и основные полномочия Администрации муниципального образования «Первомайское сельское поселение» Выборгского района Ленинградской области в сфере работы с населением и обращениями граждан

Администрация муниципального образования «Первомайское сельское поселение» Выборгского района Ленинградской области (далее – местная администрация) является исполнительно-распорядительным органом и наделена полномочиями, направленными на разрешение вопросов местного значения Уставом муниципального образования «Первомайское сельское поселение» Выборгского района Ленинградской области зарегистрированным Главным управлением Министерства юстиции Российской Федерации по Санкт-Петербургу и Ленинградской области 15 февраля 2011 года государственный регистрационный № RU 475053042011001.

Местная администрация обладает правами юридического лица и является муниципальным казенным учреждением, подлежащим государственной регистрации в качестве юридического лица в соответствии с федеральным законодательством, уставом и решением совета депутатов. Обязанности местной администрации включают решение вопросов местного значения и осуществление отдельных государственных полномочий, переданных органам местного самоуправления муниципального образования федеральными законами и законами Ленинградской области.

Исполнение полномочий местной администрации происходит в соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 N 131-ФЗ (ред. от 06.02.2023) «Об общих принципах организации местного самоуправления в



Российской Федерации». Местная администрация находится по адресу: Россия, Ленинградская область, Выборгский район, п. Первомайское, ул. Ленина д.22.

В состав Первомайского сельского поселения входят 15 населенных пунктов: 14 поселков и 1 деревня. Административным центром является поселок Первомайское. Численность населения составляет 9796 человек.

Местной администрацией на принципах единоначалия руководит глава местной администрации, в руководстве которого находятся два заместителя и один начальник канцелярии. Они осуществляют руководство соответствующими отраслевыми структурными подразделениями, которые исполняют исполнительно-распорядительные функции в определенной сфере управления, либо обеспечивают деятельность администрации муниципального образования «Первомайское сельское поселение». Данная структура утверждается советом депутатов по предложению главы администрации. Наглядно структура местной администрации показана на рисунке 4.



Рисунок 4 – Структура местной администрации.

В состав местной администрации входят различные должностные лица, включая главу администрации, заместителей главы администрации в

соответствии со структурой администрации и структурные подразделения администрации. Организационно-распорядительная деятельность местной администрации регулируется положениями об администрации, утверждаемыми советом депутатов, и положениями о структурных подразделениях администрации, утверждаемыми главой администрации.

В своей работе местная администрация следует Конституции РФ и иным федеральным законодательным актам Российской Федерации, а также региональным актам и актам местной администрации (правовыми актами Губернатора Ленинградской области, Правительства Ленинградской области, а также правовыми актами местной администрации).

Перечень муниципальных услуг, предоставляемых местной администрацией представлен в Приложении 1 таблица 2.

Общий регламент приема обращений граждан в местную администрацию предусматривает следующие этапы:

Первым шагом является прием документов от заявителя, который настоятельно стремится получить муниципальную услугу. Для начала административной процедуры специалист местной администрации валидирует личность заявителя (для личного обращения) и принимает документы, указанные в административном регламенте данной муниципальной услуги.

На втором этапе проводится проверка предоставленных заявителем документов на достоверность информации, содержащейся в них. При регистрации каждого обращения в электронной базе данных формируется электронная регистрационная карточка установленной формы, в которой отражаются регистрационный номер, краткие сведения об обращении и его движении от момента поступления до завершения исполнения и направления в дело.

На третьем этапе делается запрос в организации, оказывающие межведомственное и межуровневое взаимодействие, на основании заявления и предоставленных документов.

На четвертом этапе принимается решение о выдаче или отказе в выдаче документов, а в случае отсутствия необходимых документов специалист уведомляет заявителя о наличии препятствий и предлагает меры по их устранению. При положительном результате проверки документов специалист местной администрации готовит необходимые документы. Результатом исполнения административной процедуры является документ, подписанный специалистом местной администрации. Основанием начала исполнения административной процедуры является подписанный документ, специалистом местной администрации, а результатом ее исполнения - выдача документов специалистом местной администрации.

Контроль за предоставлением муниципальной услуги — это важная задача, которая помогает обеспечить гражданам высокое качество услуг и защиту их прав.

Для того чтобы контролировать предоставление муниципальной услуги, необходимо разработать детальную процедуру, которая будет описывать этапы этого процесса и ответственность за каждый этап. Важно также определить критерии, по которым можно оценить качество услуги. Это могут быть сроки исполнения услуги, доступность необходимой информации, профессионализм исполнителей, наличие необходимого оборудования и т.д.

Контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляется должностным лицом местной администрации, которое должно своевременно информировать о проблемах и недостатках в процессе ее предоставления, чтобы в случае необходимости организация могла принимать меры по улучшению качества услуг.

В случае выявления нарушений контроль должен предусматривать меры ответственности за нарушение прав граждан и нарушение законодательства в области предоставления муниципальных услуг.

Контроль за предоставлением муниципальной услуги — это не только задача организации, но и общественности. Создание условий для участия

граждан в контроле качества услуг поможет обеспечить большую открытость и прозрачность в этом процессе.

Обращение гражданина в устной форме проходит с сотрудниками местной администрации или главой местной администрации. Личный прием граждан осуществляется на государственном языке Российской Федерации – на русском языке.

В современном обществе граждане имеют возможность обращаться в органы местного самоуправления по различным вопросам. Каждый год количество обращений растет, что говорит о необходимости улучшения работы государственных служб. Одним из наиболее востребованных видов общения с гражданами является личный прием. Данный вид взаимодействия предоставляет возможность лично пообщаться с представителем органов местного самоуправления и выразить свои проблемы, рассказать о своих предложениях и жалобах. В этой статье рассмотрим, что такое личный прием гражданин органом местного самоуправления, как он проводится и почему это важно.

Личный прием является особенной формой взаимодействия граждан и представителей органов власти. Он предоставляет возможность гражданам выйти на "прямую связь" с представителем власти и получить полную информацию об интересующих их вопросах. На личном приеме можно задать любые вопросы, получить необходимую помощь в решении проблем, выразить благодарность за выполненную работу или встречу "лицом к лицу" с общественным деятелем.

Как правило, предварительное обращение юридического или физического лица в органы местного самоуправления происходит по телефону, электронной почте, почтовой и факсимильной связи. При этом гражданин (юридическое или физическое лицо) оставляет данные для обратной связи, а также указывает индивидуальный номер заявления. После этого составляется план личного приема, в котором определяется время и место приема.

Проведение личного приема граждан органом местного самоуправления направлено на получение реальных результатов, повышение уровня доверия населения к органам власти, улучшение качества жизни населения и создание условий для улучшения общественно-политической ситуации в регионе. Непосредственное общение гражданина с представителем власти позволяет учесть все детали и нюансы в обсуждаемых вопросах, выслушать стороны, прийти к справедливому решению проблем и выслушать мнение граждан.

Личный прием граждан органом местного самоуправления проводится в специально организованных помещениях – кабинетах – обычно в здании администрации города или села. График приема определяется индивидуально для каждого представителя власти. При этом учитываются желания и возможности граждан. Время для каждого приема обычно ограничено, что позволяет максимально эффективно использовать время на обсуждение темы встречи.

Следует заметить, что в настоящее время процедура личного приема граждан органом местного самоуправления крайне актуальна, в связи с тем, что общество стремится к сокращению бюрократических переплетений, обеспечению доступности государственных услуг и повышению качества жизни жителей регионов.

Несмотря на то, что в последние годы было заметно улучшение в реализации данной процедуры, есть ряд проблем, связанных с проведением личного приема гражданина органом местного самоуправления. Не все граждане знают о такой возможности, некоторые люди недостаточно активны, чтобы использовать этот инструмент взаимодействия с властью. В свою очередь, представители власти, устраивая личный прием, могут столкнуться с такими проблемами, как нехватка времени, необходимость строгого формализма, а также особенностями взаимодействия между гражданами и представителями власти.

Для успешного проведения личного приема гражданина органом местного самоуправления муниципального образования необходимо учесть определенные моменты. Во-первых, организация планируемой встречи должна проводиться на высоком профессиональном уровне: грамотно и четко определяется дата и время приема, а также готовится соответствующее информационное сообщение для граждан. Во-вторых, на приеме должны присутствовать только заинтересованные лица, имеющие некие права или обязанности перед представителем власти. В-третьих, нужно учитывать и время, которое займет каждый гражданин: дается достаточно времени для взаимодействия, задание вопросов, обсуждения.

При проведении личного приема гражданин должен представить документ, подтверждающий его личность. Содержание устного обращения фиксируется в специальной карточке, после чего, при условии ясности и очевидности фактов и обстоятельств, ответ на обращение может быть дан устно в ходе личного приема. В отдельных случаях, когда требуется дополнительная проверка, гражданину выдается письменный ответ на поставленные вопросы. Если же вопросы не входят в компетенцию данного государственного органа, обрабатывающего обращение, то гражданину дают необходимые разъяснения и направляют его в нужное место. Также стоит учесть, что в случае, если ответ на обращение был получен ранее, гражданину может быть отказано в дальнейшем обработке обращения.

В заключение, личный прием гражданина органом местного самоуправления является важной формой взаимодействия между властью и населением, которая позволяет решить множество проблем и повысить доверие граждан к властям. Корректность и открытость общения, ответственность и внимание к жалобам граждан – это главные принципы, на которых основана эффективная работа государственной службы в общественной среде.

Обращение гражданина в местную администрацию может поступить в электронном виде:

– на адрес официальной почты учреждения [info@pervomajskoe.ru](mailto:info@pervomajskoe.ru), указав полную и точную информацию об отправителе и полный обратный почтовый адрес.

– через виртуальную приемную главы местной администрации на официальном сайте <https://pervomayskoe.vbglenobl.ru/form/virtualnaya-priemnaya> с указанием личных контактных данных и формы получения ответа на данное обращение.

– через единый портал государственных услуг и портал государственных услуг Ленинградской области. Для этого необходимо авторизоваться на портале и заполнить электронную форму сообщения. Ответ будет получен в личном кабинете портала и на электронную почту.

Заявитель имеет возможность получить ответ на своё электронное обращение как в письменной, так и в электронной форме. Согласно этому закону, следующие помехи могут стать причинами отказа в рассмотрении электронного обращения: неполнота и недостоверность личных данных, отсутствие адреса для ответа, поступление дубликата уже принятого электронного обращения, содержание нецензурных либо оскорбительных выражений, а также угроз жизни, здоровью или имуществу официальных лиц и их семейных членов.

В настоящее время главой местной администрации является Сергей Иванович Тищенко, избранный на эту должность 15 ноября 2019 года решением Совета депутатов муниципального образования «Первомайское сельское поселение». В соответствии с Уставом муниципального образования «Первомайское сельское поселение», глава местной администрации имеет полномочия организовывать и проводить личный приём граждан, рассматривать их обращения (предложения, заявления, жалобы) и принимать по ним решения.

В местной администрации на данный момент работа с населением и обращениями граждан осуществляется специалистами в чьи компетенции входит данный вопрос. Если вопрос, касающийся нотариальных действий тогда

им, занимается начальник канцелярии. Вопросами по присвоению адресов и паспортизации дорог занимается специалист по земельно-имущественным отношениям. Социальными вопросами, вопросами, связанными с жилищными программами, регистрацией граждан, общими вопросами в сфере ЖКХ и благоустройства занимается отдел по ЖКХ и благоустройству. Есть ряд вопросов, которые не регулируются местной администрацией, такие как: организация работы с детьми и молодежью по патриотическому воспитанию, создание и организация кружков, клубов по интересам различной направленности и других клубных формирований, организация культурно-досуговых мероприятий, организация занятий физической культурой, доступными видами массового спорта. Данные вопросы относятся к компетенции муниципального бюджетного учреждения культуры «Первомайский информационный культурно-спортивный досуговый центр «Кивеннапа», который в свою очередь состоит из: библиотеки поселка Первомайское, библиотеки поселка Ленинское, библиотеки поселка Ильичево, центра досуга и творчества поселка Ленинское, дворца культуры поселка Первомайское, центра досуга и творчества поселка Ильичево, спортивного зала поселка Первомайское.

2.2 Анализ практической работы с населением и обращениями граждан в органах местного самоуправления (на примере администрации муниципального образования «Первомайское сельское поселение» Выборгского района Ленинградской области)

Местная администрация в пределах своей компетенции осуществляет работу с населением в соответствии с действующим законодательством и Уставом муниципального образования «Первомайское сельское поселение» Выборгского района Ленинградской области.



Прежде всего, необходимо провести анализ деятельности работы местной администрации с гражданами.

Местной администрацией ежегодно проводятся традиционные массовые мероприятия, среди них события посвященные Дню Победы 9 мая, а также 12 июня проводится муниципальный праздник «Первомайское раздолье». Каждый год во время праздника чествуют жителей поселка по номинациям. Главными участниками праздника становятся дети. Поздравляют каждого родившегося в течение года. Памятные подарки вручают юбилярам, жителям, которые отметили в этот год золотую свадьбу. Кроме того, отмечают лучших работников года основных организаций поселения.

Год от года местная администрация проводит планомерную постоянную работу по благоустройству. Сюда входят освещение населённых пунктов, ландшафтные работы, создание безопасной и комфортной среды и ряд других мероприятий. Эти работы выполняются в рамках муниципальной программы «Благоустройство». В 2020 году по ней освоено почти 26 миллионов рублей. Исполнение составило 99,09%. В 2021 году освоено более 28 миллионов рублей, а исполнение составило 98,1%. По результатам работы за 2022 год в рамках муниципальной программы освоено более 29 миллионов рублей. Исполнение составило 97%.

Одним из важнейших направлений деятельности администрации является социальная работа. Мероприятия, проводимые в русле социальной политики, направлены, в первую очередь, на часть населения, требующую особого внимания и заботы – это наши ветераны, люди с ограниченными возможностями здоровья, дети, жители, попавшие в трудную жизненную ситуацию, многодетные семьи. Исходя из этого, направления работы имеют адресный характер по группам населения, часто это индивидуальная работа.

В рамках социальной политики местной администрацией осуществляется активная деятельность. В таблице 3 представлен отчет об оказанной социальной поддержке.

Таблица 3 – Отчет об оказанной социальной поддержке гражданам муниципального образования «Первомайское сельское поселение» Выборгского района Ленинградской области, по годам

Вид социальной помощи	2020 год	2021 год	2022 год
Подарки ко Дню Победы ветеранам	87 человек	82 человека	79 человек
Помощь в подготовке к школе	63 ученика	44 ученика	35 учеников
Подарочные сертификаты многодетным семьям ко Дню матери	85 семей	87 семей	89 семей
Сертификаты в продуктовые магазины инвалидам, являющимися членами общества инвалидов	248 человек	234 человека	201 человек
Новогодние подарки для малообеспеченных и социально незащищённых семей	247 детей	219 детей	198 детей

По результатам данных из таблицы, видно сокращение количества социальной помощи, в следствии уменьшения нуждающегося населения.

Как уже отмечалось ранее, в поселении работает многофункциональное учреждение культуры «Первомайский центр «Кивеннапа». В 2022 году учреждением было поведено 18 мероприятий, что значительно выше показателей прошлого года, можно увидеть на рисунке 5, также учреждение принимает активное участие в мероприятиях, посвященных Победе в Великой Отечественной Войне, конкурсно-фестивальном движении.

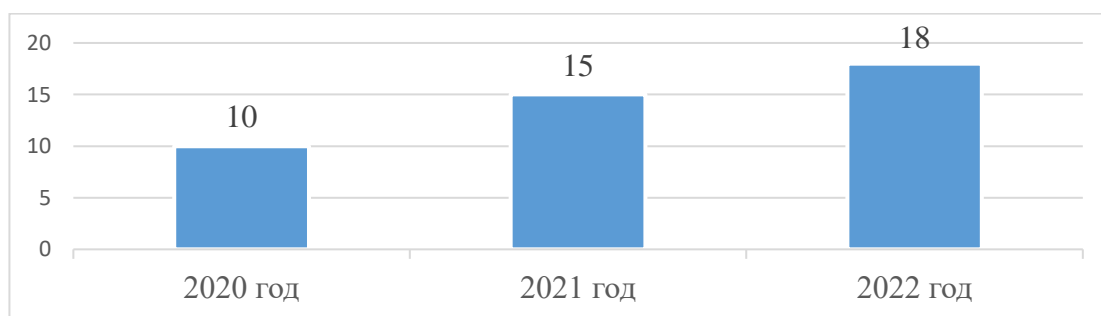


Рисунок 5 – Количество проведённых мероприятий, шт.

Местная администрация осуществляет прием граждан по вопросам и обращениям. График приема размещен на официальном сайте, где можно увидеть, что приемный день всех специалистов – вторник, у некоторых

специалистов и четверг. Что является проблемой для населения, так как большая часть в будние дни работает и попросту не может попасть на прием. Также стоит отметить, что далеко не все граждане муниципального образования «Первомайское сельское поселение» Выборгского района Ленинградской области в целом могут обратиться лично, например инвалиды, участники Великой Отечественной Войны, пенсионеры. Все эти льготные категории граждан имеют право на личный прием, поэтому необходимо найти возможность реализовать их желание.

Далее необходимо провести количественный анализ поступивших обращений. Динамика количества обращений представлена на рисунке 6.



Рисунок 6 – Динамика количества обращений, поступивших в местную администрацию, по годам

Как видно из рисунка 6 наибольшее количество письменных обращений в количестве 872 поступило в 2021 году. К 2022 году этот показатель снизился на 17%, что составило 720 обращений в связи с увеличением числа обращений, поданных электронным способом. Наибольший показатель обращений поданных гражданами с помощью информационных систем зафиксирован в 2020 году в количестве 553, это связано со сложной эпидемиологической ситуацией и переходом работы местной администрации на удаленный режим

работы. Количество устных обращений граждан остается на стабильном уровне.

Тематика поступающих обращений разнообразна, но в течении последних трех лет остается стабильной и особых изменений не имеет, это можно увидеть в таблице 4.

Таблица 4 – Статистика обращений, по годам

Общие показатели обращений	2020 год	2021 год	2022 год
Всего поступило обращений	1228	1206	1212
Рассмотрено обращений	1203	1206	1205
Тематика поступивших обращений:			
Земельные и имущественные	820	823	852
ЖКХ и благоустройство	289	287	290
Жилищные вопросы	55	63	40
Газоснабжение	32	58	25
Ремонт и обустройство дорог	21	35	23
Сбор и вывоз ТКО (ТБО)	14	21	7
Уличное освещение	20	16	15

В общем количестве обращений, как и в течение последних трех лет, преобладали земельно-имущественные вопросы, что составило 70,3 % от общего числа обращений или 852 обращения (823 в 2021 г.), как показано в приложении 2 рисунок 7.

В 2022 году руководством и должностными лицами местной администрации на личном приеме по различным вопросам, входящим в компетенцию деятельности местной администрации принято 900 граждан.

На выездных приемах принято 6 граждан. В рамках таких приемов гражданам предоставлена возможность получить необходимые консультации по месту жительства. Всем гражданам были даны разъяснения по вопросам, входящим в компетенцию местной администрации.

В коллективных обращениях поднимались вопросы, касающиеся не одного жителя поселка, а затрагивающие интересы группы граждан.

В 2022 году в местную администрацию было подано 15 коллегиальных обращений, по всем вопросам вынесены соответствующие решения.

В местной администрации продолжает работу виртуальная-приемная. Ответы на обращения оперативно публикуются на сайте <https://pervomayskoe.vbglenobl.ru/>. Также на сайте помещена информация о местной администрации, представлен телефонный справочник, график приема граждан по личным вопросам и другая информация.

На официальном сайте местной администрации размещена информация о работе с обращениями, порядок и сроки рассмотрения обращения.

Наблюдается увеличение количества обращений в виртуальную-приемную местной администрации. В 2021 году поступило 162 обращения, а в 2022 году этот показатель вырос на 74% и составляет 283 обращения (показано в приложении 3 на рисунке 8).

Увеличение количество рассматриваемых обращений говорит об эффективности работы виртуальной приемной и удобства граждан отправить свое обращение из любого места.

В 2022 году местной администрацией была внедрена программа 1С: Документооборот, что позволило автоматизировать учет документов, взаимодействие сотрудников, контроль и анализ исполнительской дисциплины.

В рамках исполнения поручений Президента Российской Федерации в местной администрации внедрена единая цифровая платформа, под названием «Решаем вместе», а также продолжена работа на Единой платформе обратной связи.

В местной администрации активно работает система «Инцидент менеджмент». «Инцидент Менеджмент» — это система реагирования на жалобы, вопросы, обращения, которые граждане оставляют в социальных сетях. Система позволяет установить прямой диалог между населением и властью, оперативно определять и устранять недостатки, быстро реагировать на сообщения в социальных сетях.

С целью выявления проблем организации работы с обращениями граждан в местной администрации в период прохождения практики был проведен опрос граждан о качестве работы с населением и обращениями в местной администрации.

Было опрошено 50 человек, из которых 31 обратились с письменными и 19 человек с устными обращениями.

Респондентам было задано два вопроса:

1. Каковы результаты рассмотрения Вашего обращения (варианты ответов: проблема решена, даны разъяснения, отказано)?

2. Удовлетворены ли вы результатами работы с Вашим обращением?

На вопрос, касающийся полученных ответов по рассмотрению обращений, получен следующий результат: по 36, что составило 72% обращениям даны разъяснения, то есть по результатам рассмотрения (вопроса в виде) предложения, заявления или жалобы заявитель проинформирован о порядке их реализации или удовлетворения.

Проблема разрешена, то есть по результатам рассмотрения (вопроса в виде) предложение признано целесообразным, заявление или жалоба – обоснованными и подлежащими удовлетворению в 10 обращениях, а именно в 20%. Отказано, то есть по результатам рассмотрения (вопроса в виде) предложения признано нецелесообразным, заявление или жалоба – необоснованными и не подлежащими удовлетворению по 4 обращениям, что составляет 2% (рисунок 9).

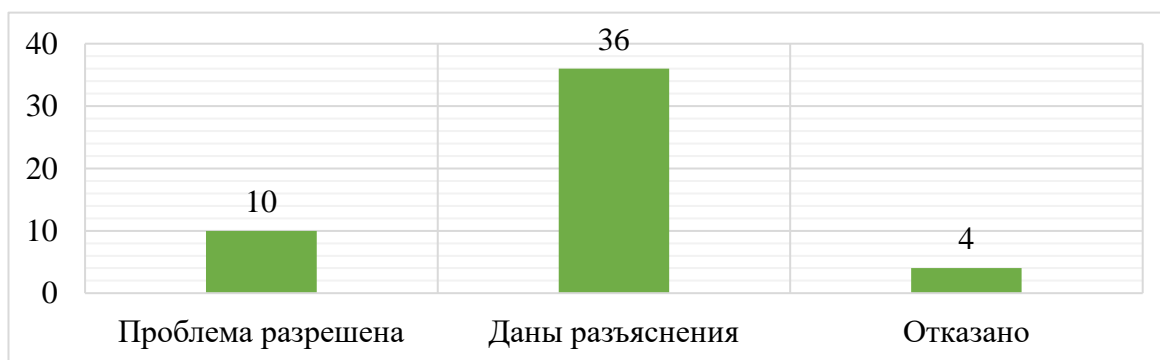


Рисунок 9 – Результаты рассмотрения обращений граждан  
(данные из опроса заявителей)

Результатами работы с обращениями удовлетворены 60% от общего числа опрошенных, что составляет 30 человек. Не удовлетворены работой остались 12 человек, а именно 24%. Остальные 16% в количестве 8 человек затруднились с ответом на вопрос (рисунок 10).

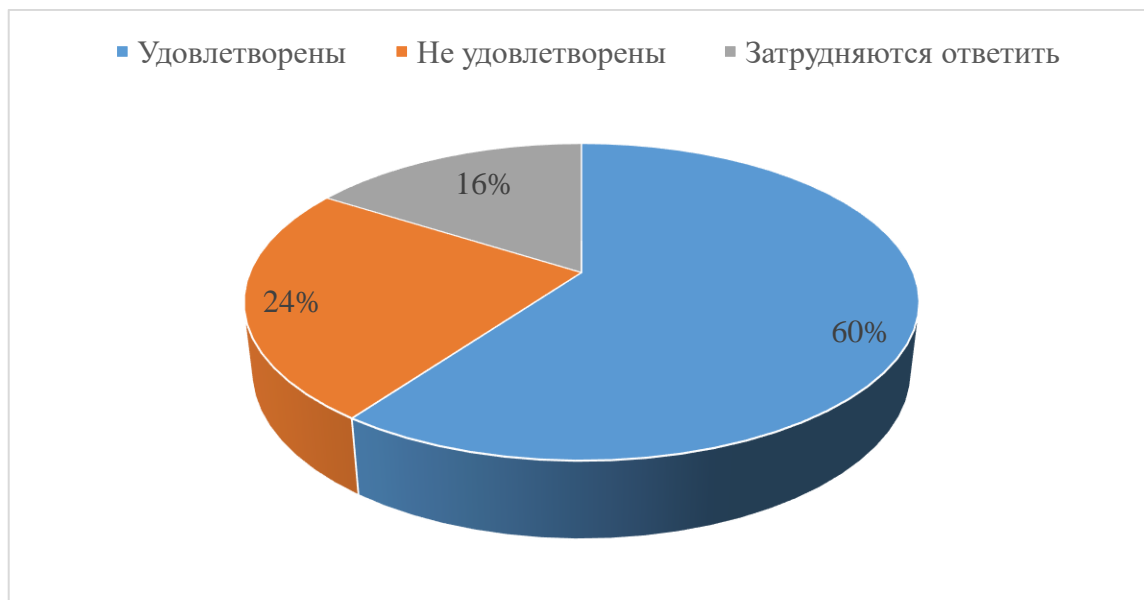


Рисунок 10 – Результаты удовлетворенности граждан работой с обращениями (данные из опроса заявителей)

Таким образом, методом опроса было установлено, что население не всегда удовлетворено работой местной администрации при рассмотрении обращений, что негативно сказывается не только на репутации местной администрации как конкретного муниципального органа, так и всей системы муниципального управления.

Ярким показателем удовлетворенности граждан работой с их обращениями является количество жалоб, поступающих в местную администрацию по данному вопросу.

В таблице 5 отражено количество жалоб, поступивших в местную администрацию по поводу работы с обращениями граждан в 2020-2022 годах.

Как видно из таблицы 5 по отношению к 2020 и 2021 годам в 2022 году уменьшилось количество жалоб на 59% и составило 16, это достаточно невысокий показатель и говорит нам об удовлетворенности граждан работой местной администрации.

Таблица 5 – Количество жалоб, поступивших в местную администрацию по поводу работы с обращениями граждан в 2020 – 2022 годах

Год	Количество жалоб, шт.
2020	34
2021	27
2022	16

Из основных причин, порождающих жалобы можно выделить: недостаточность необходимой справочной информации; ненадлежащее и формальное исполнение служебных обязанностей муниципальными служащими в работе с обращениями граждан. Причиной этого является отсутствие механизма обратной связи и возможности оценить качество предоставляемой услуги населением, что несомненно стало бы стимулом для муниципальных служащих, работающих с обращениями граждан, устранило бы формальность подхода к работе.

Местная администрация рассматривает обращения в установленный срок и жалоб по данному поводу не поступает.

В заключение, с учетом выявленных достоинств и недостатков в работе местной администрации с населением и обращениями граждан проведем балльную оценку социальной эффективности работы данного муниципального органа исполнительной власти по методике, представленной в параграфе 1.2 (таблица 6)

Таблица 6 – Анализ социальной эффективности

№	Показатель социальной эффективности работы муниципального органа исполнительной власти с обращениями	Оценка социальной эффективности работы муниципального органа власти с обращениями граждан
1	Уровень удовлетворенности граждан, обратившихся в муниципальный орган исполнительной власти с обращением.	Низкий – менее 70%, «0»
2	Соблюдение установленного срока рассмотрения обращений.	1
3	Отсутствие жалоб, поступающих от населения в муниципальный орган исполнительной власти по поводу работы с обращениями граждан.	0



Продолжение таблицы 6

4	Размещение на официальном сайте муниципального органа исполнительной власти информации о работе с обращениями граждан.	1
5	Проведение личных приемов граждан.	1
6	Проведение выездных приемов граждан.	1
7	Наличие на официальном сайте муниципального органа исполнительной власти «электронной приемной» в целях предоставления возможности подачи обращения в электронном виде.	1
Итого		5

При достижении показателя 5 баллов, согласно разработанной нами методике, следует говорить о достижении среднего уровня социальной эффективности работы местной администрации с обращениями граждан.

Исходя из вышеизложенного, следует отметить, что местная администрация столкнулась со многими проблемами в работе с населением и учетом обращений граждан.

В частности, таковые проблемы включают в себя: неудобный график приема специалистов, недостаточное число выездных приемов, неполную справочную информацию, отсутствие механизма обратной связи и возможности оценки качества оказания услуг населению, не в полной мере информирование жителей об электронном предоставлении услуг, а также формальные и неубедительные ответы на обращения.

В связи с этими проблемами, перед местной администрацией стоит серьезная задача повышения показателей социальной эффективности, что станет одним из главных направлений деятельности при решении данной проблемы.

### 3 Совершенствование организации работы администрации муниципального образования в сфере работы с населением и обращениями граждан

#### 3.1 Рекомендации по совершенствованию организации работы администрации муниципального образования в сфере работы с населением и обращениями граждан

Анализ работы местной администрации с населением и обращениями граждан выявил ряд вышеназванных недостатков, которые свидетельствуют о необходимости совершенствования этой сферы ее деятельности по конкретным направлениям.

Специалисты местной администрации ведут прием граждан в один день, некоторые специалисты в два дня, что достаточно неудобно для работающих людей. Предлагается увеличить количество приемных дней граждан, но при этом возможно уменьшить часы приема.

На примере ведущего специалиста отдела ЖКХ и благоустройства это выглядит следующим образом:

Было – дни приема: вторник с 10.00 до 16.00, четверг с 09:00 до 15:30.

Стало – дни приема: понедельник-четверг с 9:00-13:00.

Это даст больше возможностей работающей части населения лично прийти к специалисту и решить интересующий его вопрос.

Для повышения эффективности взаимодействия между органами власти и гражданами в современных условиях необходимо использовать элементы автоматизации и информатизации. Особенно полезным является внедрение электронных форм взаимодействия через интернет, например, организация видео-приемов для льготных категорий граждан, таких как пенсионеры, инвалиды, участники Великой Отечественной войны и участники боевых действий, а также для других категорий граждан.

С помощью видео - приема граждане смогут непосредственно обратиться к должностным лицам со своими вопросами и предложениями. Это позволит повысить эффективность взаимодействия между органами власти и населением, сократить время выездных приемов и увеличить количество граждан, которым будет оказана помощь. Имеющаяся в местной администрации техническая оснащенность, позволяет устраивать данные видео – приемы.

Кроме того, рекомендуется проводить выездные приемы главой местной администрации по типу «выхода в трудовой коллектив», когда глава приезжает на рабочие места населения и слушает их вопросы. Это является самым оптимальным для большинства занятого населения видом общения с представителями власти, т.к. это дает возможность обратиться с интересующим вопросом, не отрываясь от производственной деятельности, и получить консультацию.

Для повышения эффективности проведения выездных приемов граждан, специалист местной администрации ежемесячно проводит детальное анализирование обращений по категориям, численности обратившихся, видам и тематике обращений. На основании полученных данных составляются предложения по улучшению организации работы, а также график выездных встреч на месяц, учитывая пожелания и мнение жителей поселения и их потребности в общении с соответствующими специалистами местной администрации.

Совершенствование работы местной администрации с обращениями граждан - важное направление развития, которого можно добиться благодаря более активному и эффективному использованию современных интернет-технологий. Это особенно актуально для сайта местной администрации, который может содействовать во внедрении принципа открытости и улучшении доступа к информации по рассмотрению обращений граждан и организаций. Современные интернет-технологии, такие как публикации статуса обращения, указание ответственного исполнителя и принятого решения, могут помочь в

повышении эффективности работы с обращениями граждан и поставить муниципальных служащих в условия, которые позволят избежать безответственного поведения в исполнении своих обязанностей.

Для совершенствования работы с обращениями граждан необходимо наладить механизм обратной связи с населением, включая опросы населения и проведение интерактивных опросов, позволяющих определить уровень удовлетворенности граждан в связи с работой местной администрации.

Важным шагом в этом направлении будет введение механизма обратной связи в интернет-приемной, что даст возможность гражданам выразить свою оценку качеству услуг, используя анкетирование, онлайн-отзывы и другие способы выставления оценки. Как пример, может служить разработанная специальная форма анкеты, которая представлена в Приложении 4.

В свете последних изменений государственной политики страны и растущего влияния общественного мнения, организации должны не только предоставлять качественные услуги, но и постоянно улучшать их качество. Одним из способов оценки качества услуг является внедрение опросов по оценке работы с обращениями граждан.

С целью выявления мнения населения и оценки качества работы с обращениями граждан местная администрация планирует проведение интерактивного опроса. Но, прежде чем создавать данный опрос, необходимо детально проработать все аспекты его реализации.

#### Шаг 1: Обзор ситуации

Прежде чем переходить к созданию плана мероприятий, необходимо провести анализ ситуации и понять, правильно ли выбрано направление для внедрения опросов. Для этого можно изучить следующие факторы:

- Количество обращений граждан в администрацию за определенный период времени и их характеристики;
- Степень удовлетворенности клиентов услугами организации;
- Частота жалоб и претензий, поступивших от граждан к организации;

- Список известных проблем и недостатков в работе организации.

## Шаг 2: Составление плана мероприятий

После изучения ситуации можно приступить к составлению мероприятий по внедрению опросов по оценке качества работы с обращениями граждан.

- Шаг 2.1: Разработка анкеты опроса

Необходимо разработать анкету опроса, которая будет состоять из вопросов, позволяющих оценить работу организации по различным параметрам. Важно, чтобы анкета была понятна и проста для заполнения, а вопросы были несколько открытыми, чтобы клиенты могли свободно выражать свое мнение.

- Шаг 2.2: Организация опроса

Далее необходимо организовать опрос граждан, которые обратились в местную администрацию. Опрос можно провести как онлайн, так и офлайн. Наиболее удобный вариант — это создание онлайн-формы для опроса на официальном сайте организации. Однако стоит отметить, что в случае проведения опроса офлайн необходимо обеспечить удобство и комфорт для граждан при заполнении анкеты.

- Шаг 2.3: Анализ результатов опроса

После сбора ответов необходимо произвести анализ результатов опроса. Среди важных моментов стоит отметить анализ удовлетворенности клиентов организацией, недостатки в работе и предложения по улучшению качества услуг.

## Шаг 3: Использование результатов опроса

После полного анализа результатов можно переходить к использованию их в практике. Необходимо разработать план мероприятий, максимально учитывающий мнение граждан и их пожелания, а также исключая выявленные в опросах недостатки.

Введение механизма обратной связи с населением через проведение опросов позволит определить уровень удовлетворенности и повысить качество работы с обращениями граждан. Для реализации этой инициативы необходимо

проведение ряда мероприятий, таких как правовое обеспечение, создание электронной формы оценки и внедрение системы информационного обмена. Ответственными за проведение данных мероприятий являются глава местной администрации, заместитель главы администрации и начальник канцелярии.

Анализируя функционирование местной администрации, можно предположить, что реализация идеи добавления на официальный сайт раздела «Оставить отзыв о сотруднике» поможет наиболее эффективным образом организовать диалог с жителями населенного пункта. В таком случае жители будут знать, с каким представителем власти лучше обратиться по поводу конкретного вопроса. В свою очередь, государственные служащие получают обратную связь, которая поможет им улучшить свою работу, изучить ошибки, допущенные в процессе работы, и повысить свой профессиональный уровень.

Такой подход к диалогу потребителя и поставщика услуг позволит не только обеспечить взаимную обратную связь между населением и государственными служащими, но и стимулировать качество обслуживания граждан. Жители смогут узнать о характеристиках работников, а начальники смогут оценить качество работы каждого служащего и вознаграждать их за успехи и хорошую обратную связь. В итоге, добавление раздела «Оставить отзыв о сотруднике» на сайт местной администрации будет способствовать повышению эффективности работы как государственных служащих, так и деятельности местной администрации в целом. Система оставления отзывов не будет анонимной, чтобы избежать недостоверных отзывов, поэтому придется заполнить небольшую анкету для уточнения персональных данных.

В анкете необходимо будет указать:

- Фамилию, имя и отчество;
- Электронную почту;
- Телефон;
- Фамилию, имя и отчество сотрудника, который обслуживал гражданина;
- Текст отзыва.

Отслеживать отзывы о работниках местной администрации будет начальник канцелярии не реже одного раза в неделю.

Добавление раздела «Оставить отзыв о сотруднике» на официальном сайте местной администрации должно удовлетворять требованиям законодательства относительно прав и гарантий, предоставляемых гражданам при обращении в государственный орган. Важно обратить внимание на следующие документы:

- Федеральный закон "О персональных данных" от 27.07.2006 N 152-ФЗ;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 01.11.2012 г. № 1119 «Об утверждении требований к защите персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных»

Одним из важных способов взаимодействия между органами власти и гражданами является предоставление «горячей линии». С использованием информационных технологий, такой канал связи делает процесс обработки запросов населения проще, борется с коррупцией, предоставляет широкий спектр государственных услуг и поддерживает экономический рост и социальное благополучие. Однако, важно учитывать, что распространяемая информация должна соответствовать требованиям, установленным федеральным законом. Кроме того, необходимо своевременно информировать граждан о начале работы «горячей линии» и обеспечивать бесплатное обращение граждан. В итоге, использование такого инструмента улучшает прозрачность и доверие между органами власти и населением, и эффективно решает проблемные ситуации.

Организация «горячей (прямой) линии» является важной формой взаимодействия органов местного самоуправления с гражданами. Эта форма обладает рядом преимуществ перед другими способами связи между властью и населением.

Прежде всего, «горячая линия» позволяет гражданам получить оперативную и точную информацию о том, какие решения принимаются

органами местного самоуправления, и как эти решения влияют на их жизнь. Если у населения возникают вопросы или проблемы, то они могут обратиться по телефону или через интернет к специалистам органов местного самоуправления и получить объективную консультацию.

К тому же, «горячая линия» дает возможность гражданам выразить свое мнение по поводу различных вопросов, касающихся жизни их общины. Они могут поделиться своими идеями, отзывами и предложениями по улучшению жизни в своем муниципальном образовании. Это позволяет органам местного самоуправления получать обратную связь от населения и принимать более грамотные решения.

В целом, «горячая линия» является эффективным инструментом взаимодействия граждан с органами местного самоуправления. Благодаря ей население может решать свои вопросы и проблемы в кратчайшие сроки, а органы местного самоуправления получают необходимую информацию для принятия правильных решений.

В современном обществе часто возникают проблемы, связанные с недостаточной информированностью и низкой правовой грамотностью населения, что приводит к возникновению жалоб и обращений. Поэтому важно совершенствовать работу местной администрации, чтобы донести до населения важную информацию, понизить социальное напряжение и повысить доверие к власти со стороны населения.

Для эффективного решения данных проблем предлагается использовать несколько мероприятий: увеличить количество информационных материалов в местных СМИ о работе местной администрации, увеличить число регулярных выступлений Главы местной администрации на сайте, а также увеличить число выездных мероприятий с участием жителей поселения и непосредственным общением с руководством поселения.

При проведении мероприятий с участием Главы местной администрации жители могут напрямую обращаться с проблемами, предложениями и



замечаниями, по которым будут приниматься конкретные меры и даются своевременные и оперативные поручения.

В целях повышения юридической грамотности граждан на уровне местного самоуправления следует проводить работу, направленную на ознакомление действующей нормативно правовой базы, в том числе посредством размещения ее на сайте органа местного самоуправления.

Все вышеперечисленные мероприятия значительно повысят юридическую грамотность и правовую культуру населения, что способствует правильной работе местной администрации в различных районах и поможет эффективнее доносить важную информацию до населения.

Для эффективной работы с обращениями граждан в местной администрации необходимо проводить аналитическую работу по тематическим, социальным и районным аспектам. Такой подход позволит выявить категории граждан и вопросы, с которыми они сталкиваются, что в свою очередь поможет усовершенствовать систему работы с населением.

Для обучения муниципальных служащих в работе с обращениями граждан необходимо регулярно проводить семинары и делиться опытом работы с другими структурами власти. Для реализации данного мероприятия будут использованы средства из бюджета местной администрации, предназначенные для аппарата управления.

Существующая процедура контроля за рассмотрением обращений граждан в местной администрации недостаточно отработана, что влечет за собой негативные последствия, такие как формализм и неэффективное реагирование на обращения.

Для улучшения ситуации нужно установить конкретную ответственность должностных лиц и исполнителей, что позволит предотвратить нарушение сроков рассмотрения обращений и повысить их качество.

Таким образом, активная и эффективная работа администрации муниципального образования в сфере обслуживания населения и приема обращений граждан является одним из главных приоритетов муниципальных

властей в наши дни. Однако несмотря на наличие определенной системы работы, постоянное совершенствование и развитие этой сферы необходимо.

Как видим, организация работы администрации муниципального образования в сфере работы с населением и обращениями граждан является сложным, но из разных элементов составным процессом. Необходимо всегда стремиться к совершенствованию, развивать новые методы, совершенствовать имеющиеся процессы. Главная задача — это разработка и улучшение инновационных программ, основанных на современных методах и технологиях.

### 3.2 Оценка эффективности мероприятий по совершенствованию работы с населением и обращениями граждан

Оценка эффективности мероприятий по совершенствованию работы с населением и обращениями граждан является немаловажным вопросом в современном обществе. В современном мире такие мероприятия принимаются на уровне государственной политики, муниципалитетов и общественных организаций. Целью таких мероприятий является повышение уровня качества и эффективности обслуживания населения.

Основными показателями эффективности мероприятий по совершенствованию работы с населением являются: число обращений граждан, скорость решения вопросов, степень удовлетворенности населения услугами и результативность действий. Все вышеперечисленные категории довольно сложны в оценке и могут быть изменены по ряду причин. Например, если уровень жизни населения страны снизился, то граждане будут обращаться намного чаще и требовать решения более сложных вопросов. В таком случае, показатель скорости решения вопросов и число обращений граждан могут резко увеличиться.

Для эффективной оценки мероприятий по совершенствованию работы с населением необходимо определить критерии, на основании которых будут проводиться анализы. Основными критериями могут служить: количество и структура обращений граждан, время рассмотрения заявок на обращения, квалификация и число сотрудников, отвечающих на запросы граждан, а также наличие и использование автоматизированных систем обработки обращений.

Оценка эффективности мероприятий по совершенствованию работы с населением и обращениями граждан обычно проводится с помощью социологических опросов. Эти опросы могут быть проведены как на местах, так и на сайтах государственных и муниципальных учреждений. Также для проведения таких опросов можно использовать экспертные оценки специалистов, занятых в данной области, а также исследования общественного мнения на данную тему.

Оценка эффективности мероприятий по совершенствованию работы с населением и обращениями граждан имеет большое значение, так как на ее основе можно выявить наиболее успешные варианты улучшения качества обслуживания населения. В результате этого подхода многие государственные и муниципальные учреждения обратили внимание на модернизацию и автоматизацию своих систем обработки обращений, что сильно повысило эффективность обслуживания населения.

Еще одним методом оценки эффективности работ с населением является оценка внешней среды, учитывающая изменения в экономике, политике, социальной сфере и технологиях. Оценка внешней среды позволяет учесть экономические и социальные изменения, происходящие в реальном времени, и их влияние на эффективность мероприятий по совершенствованию работы с населением.

Социально-экономические изменения могут иметь значительный эффект на количество обращений граждан за помощью. А что, если новый закон изменит потребности людей? В таком случае, необходимо провести переоценку

качества услуг, предоставляемых государством, и оценить их соответствие требованиям.

Оценка эффективности мероприятий по совершенствованию работы с населением и обращениями граждан является трудоемким и сложным процессом, однако, она играет огромную роль в повышении качества обслуживания населения. Она позволяет выявлять успешные тенденции работы, а также неточности и ошибки, которые могут быть исправлены в будущем.

Таким образом, оценка эффективности мероприятий по совершенствованию работы с населением является одним из наиболее важных факторов в повышении качества обслуживания населения и реализации государственной политики. Она необходима для того, чтобы обеспечить населению наивысший уровень обслуживания, учитывая различные факторы, влияющие на приоритеты и жизненный уровень населения.

Как следствие, для оценки эффективности мероприятий, направленных на улучшение работы с обращениями граждан в местной администрации, необходимо анализировать основные показатели работы и результаты их улучшения. В литературе представлены различные подходы к оценке эффективности таких мероприятий.

Согласно мнению А.В. Ермолаевой, введение механизма обратной связи с населением позволит повысить уровень удовлетворенности граждан и соблюсти установленные сроки рассмотрения обращений. По ее мнению, ежегодный рост вышеназванных показателей может составить не менее 10%. Для проверки данного прогноза будем рассматривать основные показатели работы с обращениями граждан и провести опрос среди населения.

По результатам опроса, можно установить, что 60% опрошенных были удовлетворены результатами работы с обращениями. Добавление раздела на официальном сайте местной администрации «отзыв о сотруднике» и проведение интерактивных опросов по оценке работы с обращениями граждан

может предположительно повысить этот показатель на 10%, можем заметить в таблице 7.

В результате, можно сделать вывод о положительном эффекте внедрения мероприятий по улучшению работы с обращениями граждан в местной администрации.

Таблица 7 – Уровень удовлетворенности граждан, обратившихся в местную администрацию с обращением, до и после внедрения предложенных мероприятий

Критерии оценки работы с обращениями граждан	Уровень удовлетворенности граждан, обратившихся в местную администрацию с обращением, в %
До внедрения предложенных мероприятий	60%
После внедрения предложенных мероприятий (прогноз)	70%

С помощью опросов о качестве предоставляемых услуг и оставленных отзывов на официальном сайте местной администрации, можно повысить уровень удовлетворенности граждан и устранять ошибки, что повысит эффективность работы государственных служащих.

Работа сотрудников станет более эффективной, а время работы с гражданами и приема заявлений сократится.

В результате, социальная эффективность данного метода заключается в улучшении качества обратной связи между населением и местной администрацией, увеличении эффективности работы государственных гражданских служащих, повышении качества обслуживания населения и снижении количества жалоб на ответы.

Предполагается, что количество жалоб на работу с обращениями граждан уменьшится на 10% и составит 14 поступлений (таблица 8).

Как видится, снижение количества жалоб произойдет в связи с усилением работы по ознакомлению населения с содержанием нормативно-правовых актов о местном самоуправлении. Правильное сформированное обращение залог положительного ответа. Важно, чтобы гражданин, подающий свое обращение был осведомлен о правильности его написания, о сроках рассмотрения, о том,

что в правильную структуру ли он обращается. Качественная информация, донесенная до граждан, позволит сократить количество ошибок при подаче самого заявления примерно на 30 - 40%, а также повысит правовую грамотность населения.

Таблица 8 – Количество жалоб, поступивших в местную администрацию по поводу работы с обращениями граждан, до и после внедрения предложенных мероприятий

Поступившие в местную администрацию жалобы	Количество жалоб (ежегодно), шт.
До внедрения предложенных мероприятий (2022 год)	16
После внедрения предложенных мероприятий (2024 год прогноз)	14 (снижение на 10%)

Количество выездных приемов граждан после внедренных мероприятий предположительно увеличиться на 25%, что составит 8 (рисунок 11).

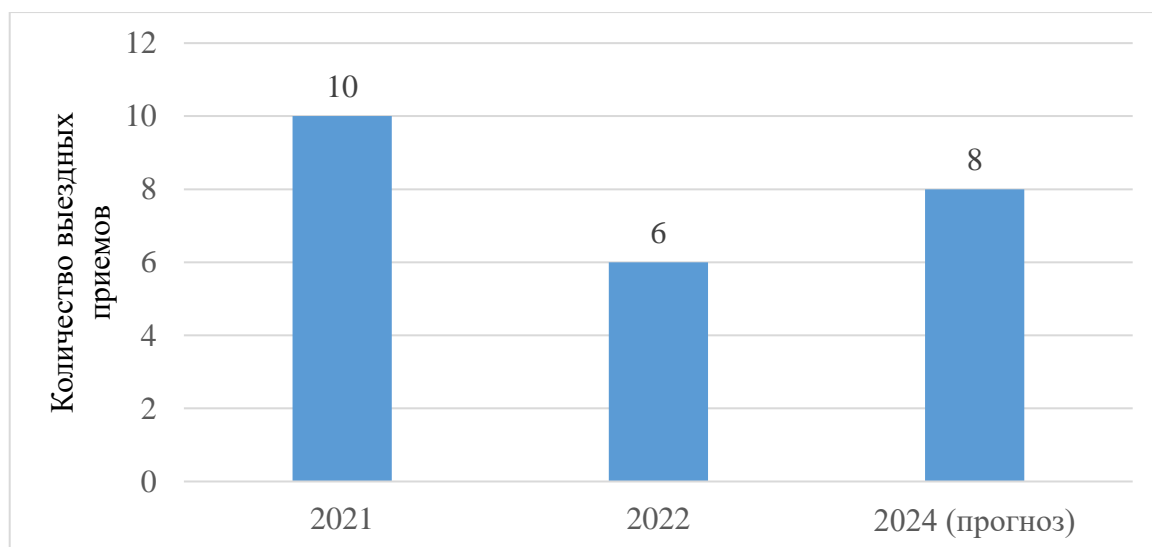


Рисунок 11 – Динамика количества выездных приемов граждан и прогноз на 2024 год, шт.

Выездные приемы граждан позволят обратившимся гражданам решать свои вопросы и получать необходимые разъяснения непосредственно в день обращения. Путем выездных приемов улучшается разъяснительная работа среди населения.

Количество личных приемов граждан после внедрения горячей линии предположительно сократится на 30% и будет составлять 54, как показано в таблице 9.

Таблица 9 – Количество личных приемов граждан, обратившихся в местную администрацию, до и после внедрения горячей линии.

Обратившиеся на личный прием в местную администрацию граждане	Количество личных приемов, ед.
До внедрения горячей линии (2022 год)	77
После внедрения горячей линии (2024 год прогноз)	54

Организация горячей линии позволит разгрузить занятость сотрудников на личный прием граждан. Большинству населения гораздо легче узнать интересующий вопрос по телефону, находясь при этом в совершенно любом месте. Основную долю жителей поселения составляют люди до 35 лет, как правило это рабочий народ, который ценит свое время и им просто некогда решать вопросы на личном приеме. Такое взаимодействие позволит сократить личный прием граждан и упростить работу специалистов местной администрации.

Рекомендуется главе местной администрации раз в месяц проверять работу горячей линии повторными звонками тем, кто уже обращался, для уточнения оказанной помощи, все ли возникающие вопросы были решены. Это поможет контролировать и своевременно корректировать работу горячей линии и сотрудников местной администрации. А также повысит эффективность работы горячей линии и местной администрации в целом предположительно на 15 – 20%.

Далее, рассмотрим эффективность предложенных мероприятий, влияющих непосредственно на работу местной администрации.

1. Учреждение нового графика работы специалистов местной администрации поможет улучшить качество работы сотрудника. Специалисту не нужно будет работать два дня в неделю в срочном порядке с гражданами, тем самым уменьшатся риски ошибок человеческого фактора при работе с обращениями населения. При введении нового графика работы, увеличиться

время на работу с каждым гражданином, таким образом предоставляется возможным качественно оказать услугу, разъяснить обратившемуся все подробные детали по работе с его обращением. Также при необходимости провести консультационную работу с населением, рассказать о сроках рассмотрения обращения, о том, кто и каким образом будет работать над его заявлением. Если необходимо, то подробно разъяснить каких документов недостает и где их можно получить.

Данная процедура позволит гражданам понятно и качественно получить услугу, проконсультироваться по интересующим вопросам, а специалистам позволит тратить больше среднего времени на работу с жителями и их обращениями, что в следствии вероятно увеличит эффективность работы администрации на 15%.

2. Публикация на официальном сайте местной администрации в разделе «Личный кабинет» статуса заявления поможет наглядно показать гражданину, что происходит на данный момент с его заявлением и на какой стадии рассмотрения оно находится. Данная процедура поможет освободить время занятости сотрудника и повысить качество работы местной администрации, так как государственный служащий не будет отвлекаться на граждан, которые приходят или звонят, чтобы узнать статус своего заявления, предположительно на 10%. Предоставляется возможным увеличить скорость подачи информации до заявителя. Также гражданам данное мероприятие поможет в любое время и в любом месте узнать статус своего заявления, и не нужно будет тратить свое время, чтобы узнать интересующую информацию.

3. Организация видео – приемов для льготных категорий граждан окажет непосредственное влияние на занятость специалистов, а также главы местной администрации. Поможет сократить количество выездных приемов и решить интересующие граждан вопросы находясь в стенах местной администрации. При всем этом повысит лояльность населения по отношению к местной администрации, потому что для льготных категорий граждан предоставится достаточно удобным решать свои проблемы находясь дома. К



тому же отдельные категории граждан даже не имеют возможности выйти из своих домов, а принимать специалистов или более того главу местной администрации у себя дома на выездных приемах им неудобно.

4. Оценка эффективности проведения регулярных семинаров для специалистов администрации показывает, насколько были достигнуты его цели и в какой степени с ним связано изменение рабочих показателей, то есть превысят ли итоговые выгоды затраты на повышение квалификации. Постоянное обучение гражданских служащих повысит эффективность работы администрации предположительно на 10%. Поскольку через обучение специалист узнает новые законодательные акты, поправки в вышедших законах, создание новых программ и новшеств, которые в последствии сможет применить в деятельности местной администрации. Также позволит качественно и четко выполнять свою работу по действующему регламенту, во избежание ошибок при работе с гражданами.

5. Установление конкретной ответственности должностных лиц окажет эффективное влияние на качество обращений. Сотрудники местной администрации будут тщательней прорабатывать обращения, принимать действующие меры в решении проблем населения. Предполагается уменьшение количества формальных ответов на 10 – 15 %. Данное мероприятие позволит предотвратить бездействие со стороны государственных служащих и устранить присутствие формальных ответов на обращения граждан. Также предполагается повышение расположенности со стороны населения.

В заключение проведем предполагаемую балльную оценку социальной эффективности работы данного муниципального органа исполнительной власти с обращениями граждан по методике, представленной в параграфе 1.2, после внедрения предложенных мероприятий (таблица 10).

Таким образом, будет достигнут показатель 6 баллов, следует говорить о достижении высокого уровня социальной эффективности работы местной администрации с обращениями граждан и можно заметить рост уровня социальной эффективности в данной сфере.

Таблица 10 – Анализ социальной эффективности работы местной администрации с обращениями граждан после внедрения предложенных мероприятий

№ п/п	Показатель социальной эффективности работы муниципального органа исполнительной власти с обращениями граждан	Оценка социальной эффективности работы муниципального органа власти с обращениями граждан, в баллах
1	Уровень удовлетворенности граждан, обратившихся в муниципальный орган исполнительной власти с обращением	70 % - 1
2	Соблюдение установленного срока рассмотрения обращений	1
3	Отсутствие жалоб, поступающих от населения в муниципальный орган исполнительной власти по поводу работы с обращениями граждан	0
4	Размещение на официальном сайте муниципального органа исполнительной власти информации о работе с обращениями граждан	1
5	Проведение личных приемов граждан	1
6	Проведение выездных приемов граждан	1
7	Наличие на официальном сайте муниципального органа исполнительной власти «электронной приемной» в целях предоставления возможности подачи обращения в электронном виде	1
Итого		6

Современное общество стремится к улучшению качества жизни своих жителей. Особенно важным является обеспечение публичных услуг, которые решают множество вопросов, связанных с бытом и комфортом людей. В этой сфере особую роль играют государственные органы, в том числе и муниципальные администрации.

Решение вопросов, связанных с организацией работы администрации муниципального образования по оказанию публичных услуг в сфере работы с населением и обращениями граждан, является актуальной проблемой.

На практике, решение этой проблемы требует большого количества ресурсов, внимания, опыта и знаний. Решив эту проблему, можно значительно снизить бюрократическую нагрузку на граждан и значительно повысить качество жизни населения муниципалитета. В этом важное значение играет администрация муниципального образования и ее работа.

## Заключение

В результате проделанного исследования можно сделать следующие выводы, не вызывает сомнений, что работа с населением и обращением граждан в государственные органы власти и органы местного самоуправления являются одним из важнейших способов реализации конституционных прав и свобод человека и гражданина, закрепленные статьей 33 Конституции Российской Федерации.

В процессе нашего исследования мы исходили из концепции нормативного правового регулирования общественных отношений в сфере работы с населением и обращениями граждан в государственные органы и органы местного самоуправления на основе изучения и анализа теоретических разработок и действующих нормативных положений, посвященных регулированию указанной группы отношений.

На основе анализа имеющихся в литературе методик оценки результативности организации работы с населением и обращениями граждан в муниципальных органах исполнительной власти была разработана авторская методика по определению социальной эффективности работы муниципального органа власти с населением и обращениями граждан. Предложены для балльной оценки следующие основные показатели социальной эффективности работы муниципального органа власти с населением и обращениями граждан: уровень удовлетворенности граждан, соблюдение установленного срока рассмотрения обращений, отсутствие жалоб, поступающих от населения в муниципальный орган власти, размещение на официальном сайте муниципального органа власти информации о работе с обращениями граждан, проведение личных и выездных приемов граждан наличие на официальном сайте муниципального органа власти «электронной приемной».

В ходе анализа деятельности в исследуемой сфере, в том числе работа местной администрации, рассматриваемые во второй главе, были выявлены некоторые проблемы: неудобный для граждан, график приема специалистов;

небольшое количество выездных приемов; недостаточность справочной информации; отсутствие механизма обратной связи и возможности оценить качество предоставляемой услуги населению; информирование жителей о предоставлении услуг в электронном виде находится на довольно низком уровне, не все граждане до конца понимают, как получить такого рода услуги; присутствие формальных ответов на обращения.

При проведении анализа социальной эффективности работы местной администрации с обращениями граждан установлено, что достигнут показатель 5 баллов, что согласно разработанной методике, говорит о достижении среднего уровня социальной эффективности работы местной администрации с обращениями граждан.

В качестве наиболее важных направлений совершенствования организации работы с населением и обращениями граждан, были выбраны введение механизма обратной связи с населением, через проведение интерактивных опросов по оценке работы с обращениями граждан, добавление раздела на официальный сайт «оставить отзыв о сотруднике», усиление работы по ознакомлению населения с законодательством о местном самоуправлении, внедрение горячей линии, установление нового графика работы сотрудников, публикация на официальном сайте местной администрации в разделе «Личный кабинет» статуса заявления, введение в работу организацию видео – приемов для льготных категорий граждан, проведение регулярных семинаров для специалистов, установление конкретной ответственности должностных лиц за неполное рассмотрение вопросов, поднимаемых в обращениях.

Разработанные меры по совершенствованию работы с населением и обращениями граждан повысят уровень социальной эффективности работы местной администрации, в связи с чем будет достигнут показатель 6 баллов, то есть произойдет рост уровня социальной эффективности в данной сфере.

## Список использованной литературы

1. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных Законом РФ о поправках к Конституции РФ от 01.07.2020 №11 – ФКЗ, 06.10.2022) // Текст Конституции, включающий новые субъекты Российской Федерации — Донецкая Народная Республика, Луганская Народная Республика, Запорожская область и Херсонская область, приведен в соответствии с официальной публикацией на Официальном интернет-портале правовой информации ([www.pravo.gov.ru](http://www.pravo.gov.ru)), 6.10.2022.
2. Федеральный закон от 27.05.2003 №58 – ФЗ (с изм. от 05.12.2022 №498 – ФЗ) «О системе государственной службы Российской Федерации» // Собрание законодательства Российской Федерации от 02.06.2003 №22. Ст.2063.
3. Федеральный закон от 06.10.2003 №131 – ФЗ (с изм. от 06.02.2023 №12 – ФЗ) «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» // Собрание законодательства Российской Федерации от 06.10.2003 № 40. Ст. 3822.
4. Федеральный закон от 27.07.2004 №79 – ФЗ (с изм. от 28.04.2023 №150 – ФЗ) «О государственной гражданской службе Российской Федерации» // Собрание законодательства Российской Федерации от 02.08.2004 № 31. Ст. 3215.
5. Федеральный закон от 02.05.2006 №59 – ФЗ (с изм. от 27.12.2018 №528 – ФЗ) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» // Собрание законодательства Российской Федерации от 4.12.2017 № 49. Ст. 7327.
6. Федеральный закон от 02.03.2007 №25 – ФЗ (с изм. от 28.12.2022 №569 – ФЗ) «О муниципальной службе в Российской Федерации» // Собрание законодательства Российской Федерации от 05.03.2007 № 10. Ст. 1152.

7. Федеральный закон от 27.07.2006 №152 – ФЗ (с изм. от 06.02.2023 №8 – ФЗ) «О персональных данных» // Собрание законодательства Российской Федерации от 31.07.2006 № 31 (часть I). Ст. 3451.

8. Федеральный закон от 09.02.2009 №8 – ФЗ (с изм. от 14.07.2022 №270 – ФЗ) «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» // Собрание законодательства Российской Федерации от 16.02.2009 № 7. Ст.776.

9. Федеральный закон от 27.07.2010 №210 – ФЗ (с изм. от 04.11.2022 №427 – ФЗ) «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» // Собрание законодательства Российской Федерации от 02.08.2010 № 31. Ст. 4179.

10. Постановление Правительства от 01.11.2012 №1119 «Об утверждении требований к защите персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных» // Собрание законодательства Российской Федерации от 05.11.2012 №45. Ст.6257.

11. Письмо Общественной палаты РФ от 08.10.2022 № 7ОП-1/2295 «Заключение по результатам общественной экспертизы проекта федерального закона № 40361–8 «Об общих принципах организации местного самоуправления в единой системе публичной власти» и актуальных вопросах муниципального строительства» // Опубликовано на сайте <https://sozd.duma.gov.ru/>.

12. Областной закон Ленинградской области от 15.06.2020 N 67-оз «О правовом информировании и правовом просвещении граждан на территории Ленинградской области» // Официальный сайт администрации Ленинградской области (<http://lenobl.ru/dokumenty/opublikovanie-pravovyh-aktov>) от 15.06.2020.

13. Постановление Губернатора Ленинградской области от 31 марта 2015 г. №18 – пг (с изм. от 24.11.2020 №100 – пг) «Об утверждении Порядка взаимодействия органов исполнительной власти Ленинградской области, должностных лиц Ленинградской области при рассмотрении обращений

граждан» // Официальный интернет портал правовой информации ([www.pravo.gov.ru](http://www.pravo.gov.ru)) от 06.04.2015.

14. Решение Совета депутатов муниципального образования «Первомайское сельское поселение» Выборгского района Ленинградской области от 26.01.2011 №72 (с изм. от 14.10.2022) «О принятии Устава муниципального образования «Первомайское сельское поселение» Выборгского района Ленинградской области» // Газета Выборг от 12.03.2011 №34. Стр.14.

15. Решение Совета депутатов муниципального образования «Первомайское сельское поселение» Выборгского района Ленинградской области от 27.06.2012 № 142 «Об утверждении перечня услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг МО «Первомайское сельское поселение» и предоставляются организациями, участвующими в предоставлении муниципальных услуг» // Официальный информационный портал муниципального образования «Первомайское сельское поселение» Выборгского района Ленинградской области(<https://pervomayskoe.vbglenobl.ru/administraciya/deyatelnost/municipalnye-uslugi>) от 27.06.2012.

16. Постановление администрации муниципального образования «Первомайское сельское поселение» Выборгского района Ленинградской области от 28.11.2011 № 205 (с изм. от 07.02.2019 №70 – па) «Об утверждении реестра муниципальных услуг администрации муниципального образования «Первомайское сельское поселение» Выборгского района Ленинградской области» // Официальный информационный портал муниципального образования «Первомайское сельское поселение» Выборгского района Ленинградской области (<https://pervomayskoe.vbglenobl.ru/>) от 28.11.2011.

17. Постановление администрации муниципального образования «Первомайское сельское поселение» Выборгского района Ленинградской области от 10.03.2017 №110 «Об утверждении Административных регламентов предоставления муниципальных услуг» // Официальный информационный

портал муниципального образования «Первомайское сельское поселение» Выборгского района Ленинградской области (<https://pervomayskoe.vbglenobl.ru/>) от 10.03.2017.

18. Алексеев С.С. Государство и право. - М.: Проспект, 2018. - 171 с.
19. Артемьев, Г.В. Взаимодействие населения и местной власти: современное состояние и перспективы / Г.В. Артемьев // Молодой ученый. — 2019. — №26. — 446-449 с.
20. Барабашев, А. Г. Государственное и муниципальное управление. Технологии научно-исследовательской работы: учебник для вузов / А. Г. Барабашев, А. В. Климова. – М.: Издательство Юрайт, 2021. – 194 с.
21. Василенко, И. А. Государственное и муниципальное управление: учебник / И. А. Василенко. – 4-е изд., перераб. и доп. – М. :Юрайт, 2019. – 431 с.
22. Головацкая, М.В. К вопросу о порядке рассмотрения обращений граждан / М.В. Головацкая // Юрист – 2018. – № 5. – С. 12.
23. Загидуллин, Р. И. «Вертикальные» формы взаимодействия органов государственной власти и органов местного самоуправления в сфере наделения государственными полномочиями / Р.И. Загидуллин // Бизнес в законе. Экономико-юридический журнал. — № 2 — 2018. — 26 с.
24. Ильина Ю.С. Особенности системы работы с обращениями граждан Российской Федерации: правовой аспект // Научный журнал «Наука. Общество. Государство», 2019. – 205 с.
25. Кабашов, С. Ю. Организация работы с обращениями граждан в истории России : учебное пособие / С. Ю. Кабашов. - 4-е изд., стер. – М. : Флинта, 2021. - 312 с.
26. Мухаев, Р. Т. Государственное и муниципальное управление : учебник / Р. Т. Мухаев, Р. А. Абрамов. — М.: ИНФРА-М, 2023. — 468 с. — (Высшее образование: Бакалавриат).
27. Нарутто, С. В. Обращение граждан в органы публичной власти : учебник / С.В. Нарутто. — М.: Норма : ИНФРА-М, 2021. — 496 с.



28. Овчинников И.И., Писарев А.Н. Муниципальное право : Учебник и практикум для академического бакалавриата . - 4-е, перераб. и доп. изд. - М.: Юрайт, 2019. - 360 с.
29. Реброва, Т.П. К вопросу о понятии местного самоуправления в науке и законодательстве / Т.П. Реброва // Мир науки и образования. — 2018. — № 1(5). – С. 7-9.
30. Савицкая С.С. «Механизм работы с обращениями граждан в органах местного самоуправления РФ» // Журнал: Вопросы науки образования, 2019. - №4. - 228 с.
31. Сытинская, М. В. Комментарий к Федеральному закону от 6 октября 2003 г. №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (постатейный): монография / М.В. Сытинская, В.И. Шкатулла. – М.: Юстицинформ, 2019. — 726 с.
32. Тихомиров Ю.А., Талапина Э.В. Право как эффективный фактор экономического развития // Право. Журнал Высшей школы экономики. 2020. № 1. С. 4–26.
33. Шугрина, Е. С. Ответственность органов публичной власти: правовое регулирование и правоприменительная практика : учебник для магистров / Е. С. Шугрина, С. В. Нарутто, Е. М. Заболотских. — М.: Издательство Юрайт, 2019. — 347 с.
34. Единый портал государственных и муниципальных услуг // Портал государственных услуг Российской Федерации URL: <https://www.gosuslugi.ru/>
35. Официальный сайт муниципального образования «Первомайское сельское поселение» Выборгского района Ленинградской области // Сайт муниципального образования «Первомайское сельское поселение» Выборгского района Ленинградской области URL: <https://pervomayskoe.vbglenobl.ru/>

Перечень муниципальных услуг, оказываемых населению

Таблица 2 - Муниципальные услуги, предоставляемые местной администрацией

№ п/п	Наименование муниципальной услуги	Наименование структурного подразделения, ответственного за предоставление или организацию предоставления услуги
1	Выдача, переоформление разрешений на право организации розничных рынков и продлении сроков действия разрешений на право организации розничных рынков	администрация МО
2	Принятие документов, также выдача разрешений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое или нежилого помещения в жилое помещение	Отдел ЖКХ и благоустройства
3	Признание жилого помещения пригодным (непригодным) для проживания, многоквартирного дома аварийным и подлежащим сносу или реконструкции	Отдел ЖКХ и благоустройства
4	Приём заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения	Отдел ЖКХ и благоустройства
5	Приём в эксплуатацию после переустройства и (или) перепланировки жилого помещения	Отдел ЖКХ и благоустройства
6	Приём в эксплуатацию после перевода жилого помещения в нежилое помещение или нежилого помещения в жилое помещение	Отдел ЖКХ и благоустройства
7	Оформление согласия на передачу в поднаём жилого помещения, предоставленного по договору социального найма	Отдел ЖКХ и благоустройства
8	Выдача разрешений на снос или пересадку зелёных насаждений	Отдел по имуществу и землеустройству
9	Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма	Отдел ЖКХ и благоустройства

Продолжение таблицы 2

10	Выдача документов (по регистрационному учету граждан РФ по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ, выписки из домовой книги, карточки регистрации, справок и иных документов) гражданам, проживающим в домах частного жилого фонда	администрация МО
11	Признание граждан нуждающимися в улучшении жилищных условий с целью предоставления служебных помещений	Отдел ЖКХ и благоустройства
12	Оказание услуг подведомственным учреждениям по организации библиотечно-информационного обслуживания населения	администрация МО
13	Признание граждан нуждающимися в улучшении жилищных условий, для участия в федеральных, региональных и муниципальных программах «Жилище»	Отдел ЖКХ и благоустройства
14	Выдача справок об отказе от преимущественного права покупки доли в праве общей долевой собственности на жилые помещения	Отдел ЖКХ и благоустройства
15	Совершение нотариальных действий на территории МО «Первомайское сельское поселение» Выборгского района Ленинградской области	Специалист, уполномоченный совершать нотариальные действия
16	Приём заявлений от граждан (семей) о включении их в состав участников мероприятий федеральной целевой программы «Устойчивое развитие сельских территорий на 2014-2017 годы и период до 2020 года» и подпрограммы «Устойчивое развитие сельских территорий Ленинградской области на 2014-2017 годы и период до 2020 года»	Отдел ЖКХ и благоустройства
17	Приём заявлений от граждан о включении их в состав участников мероприятий подпрограммы «Поддержка граждан, нуждающихся в улучшении жилищных условий, на основе принципов ипотечного кредитования Ленинградской области»	Отдел ЖКХ и благоустройства
18	Приём заявлений от граждан (семей) о включении их в состав участников мероприятий подпрограммы «Жильё для молодёжи»	Отдел ЖКХ и благоустройства

Продолжение таблицы 2

19	Предоставление земельных участков, находящихся в муниципальной собственности, гражданам для индивидуального жилищного строительства, ведения личного подсобного хозяйства в границах населённого пункта, садоводства, дачного хозяйства, гражданам и крестьянским (фермерским) хозяйствам для осуществления крестьянским (фермерским) хозяйством его деятельности	Отдел по имуществу и землеустройству
20	Приём документов от граждан, для бесплатного предоставления земельных участков, находящихся в муниципальной собственности для индивидуального жилищного строительства	Отдел по имуществу и землеустройству
21	Предоставление земельных участков, находящихся в собственности МО «Первомайское сельское поселение» Выборгского района Ленинградской области, в собственность (за плату/бесплатно), аренду, безвозмездное пользование, постоянное (бессрочное) пользование без проведения торгов	Отдел по имуществу и землеустройству
22	Приватизация муниципального имущества	Отдел по имуществу и землеустройству
23	Предоставление гражданам и юридическим лицам земельных участков, находящихся в муниципальной собственности на торгах	Отдел по имуществу и землеустройству
24	Заключение соглашения о перераспределении земель и (или) земельных участков, находящихся в муниципальной собственности и земельных участков, находящихся в частной собственности	Отдел по имуществу и землеустройству
25	Присвоение и аннулирование адресов	Отдел по имуществу и землеустройству
26	Выдача разрешений на захоронение (перезахоронение) и подзахоронение на кладбище п. Ольшаники, п. Ильичево МО «Первомайское сельское поселение» Выборгского района Ленинградской области	Отдел по имуществу и землеустройству
27	Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению администрацией МО «Первомайское сельское поселение»	Отдел ЖКХ и благоустройства

Продолжение таблицы 2

28	Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях	Отдел ЖКХ и благоустройства
29	Осуществление муниципального жилищного контроля на территории муниципального образования «Первомайское сельское поселение» Выборгского района Ленинградской области	Отдел ЖКХ и благоустройства
30	Предоставление сведений об объектах имущества муниципального образования «Первомайское сельское поселение» Выборгского района Ленинградской области, включенных в перечень муниципального имущества, предназначенного для предоставления во владение и (или) в пользование субъектам малого и среднего предпринимательства и организациям, образующим инфраструктуру поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства	Отдел по имуществу и землеустройству
31	Организация предоставления во владение и (или) в пользование объектов имущества, включенных в перечень муниципального имущества муниципального образования «Первомайское сельское поселение» Выборгского района Ленинградской области, предназначенного для предоставления во владение и (или) пользование субъектам малого и среднего предпринимательства и организациям, образующим инфраструктуру поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства»	Отдел по имуществу и землеустройству
32	Заключение соглашения о перераспределении земель и (или) земельных участков, находящихся в муниципальной собственности и земельных участков, находящихся в частной собственности»	Отдел по имуществу и землеустройству
33	Утверждение схемы расположения земельного участка на кадастровом плане соответствующей территории»	Отдел по имуществу и землеустройству
34	Предоставление гражданам и юридическим лицам земельных участков, находящихся в муниципальной собственности на торгах	Отдел по имуществу и землеустройству

Продолжение таблицы 2

35	Предоставление права на размещение нестационарного торгового объекта на территории муниципального образования «Первомайское сельское поселение» Выборгского района Ленинградской области	администрация МО
36	Предоставление объектов муниципального нежилого фонда во временное владение и (или) пользование	Отдел по имуществу и землеустройству
37	Выдача специального разрешения на движение транспортных средств органом местного самоуправления поселения, в случае, если маршрут, часть маршрута тяжеловесного и (или) крупногабаритного транспортного средства проходят по автомобильным дорогам местного значения поселения	Отдел ЖКХ и благоустройства
38	Оформление согласия (отказа) на обмен жилыми помещениями, предоставленными по договорам социального найма в МО «Первомайское сельское поселение» Выборгского района Ленинградской области»	Отдел ЖКХ и благоустройства
39	Предоставление информации о времени и месте театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий театров и филармоний, киносеансов, анонсы данных мероприятий»	администрация МО
40	Установление сервитута в отношении земельного участка, находящегося в собственности МО «Первомайское сельское поселение» Выборгского района Ленинградской области	Отдел по имуществу и землеустройству
41	Предоставление сведений об объектах учета, содержащихся в реестре муниципального имущества	Отдел по имуществу и землеустройству
42	Предоставление информации о форме собственности на недвижимое и движимое имущество, земельные участки, находящиеся в собственности муниципального образования, включая предоставление информации об объектах недвижимого имущества, находящихся в муниципальной собственности и предназначенных для сдачи в аренду	Отдел по имуществу и землеустройству
43	Приватизация имущества, находящегося в муниципальной собственности» в соответствии с федеральным законом от 22 июля 2008 года № 159-ФЗ	Отдел по имуществу и землеустройству

Продолжение таблицы 2

44	Выдача разрешений на использование земель или земельного участка, без предоставления земельного участка и установления сервитутов в целях, предусмотренных пунктом 1 статьи 39.34 Земельного кодекса Российской Федерации	Отдел по имуществу и землеустройству
45	Рассмотрение обращений граждан	администрация МО
46	Выписка документов (выписки из домовой книги, выписки из похозяйственной книги, карточки регистрации, справок и иных документов)	Отдел ЖКХ и благоустройства  Отдел по имуществу и землеустройству
47	Заключение договора социального найма жилого помещения муниципального жилого фонда	Отдел ЖКХ и благоустройства
48	Принятие граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых по договорам социального найма	Отдел ЖКХ и благоустройства
49	Предоставление разрешения на осуществление земляных работ	Отдел ЖКХ и благоустройства
50	Регистрация трудовых договоров и фактов прекращения трудовых договоров работников с работодателями – физическими лицами, не являющимися индивидуальными предпринимателями	администрация МО
51	Прием заявлений от молодых семей о включении их в состав участников основного мероприятия «Обеспечение жильем молодых семей» государственной программы Российской Федерации «Обеспечение доступным и комфортным жильем и коммунальными услугами граждан Российской Федерации»	Отдел ЖКХ и благоустройства

Динамика количества обращений по земельно-имущественным вопросам

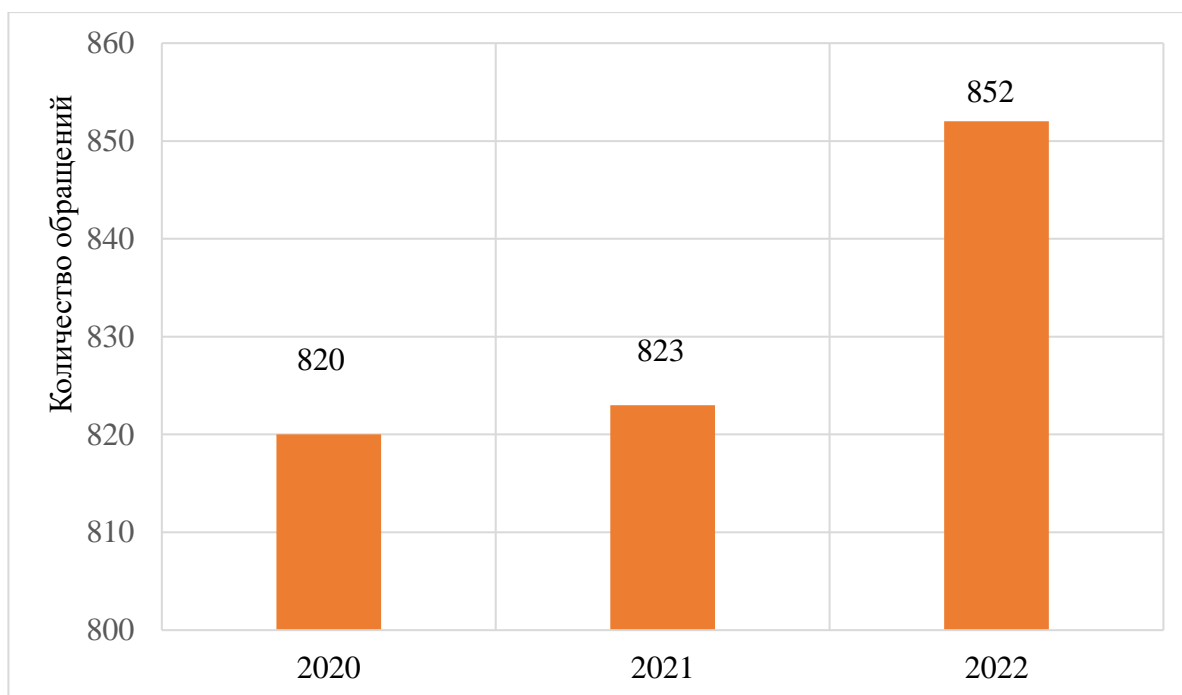


Рисунок 7 – Количество обращений по земельно-имущественным вопросам в местную администрацию, ед.



Количество обращений в виртуальную приемную

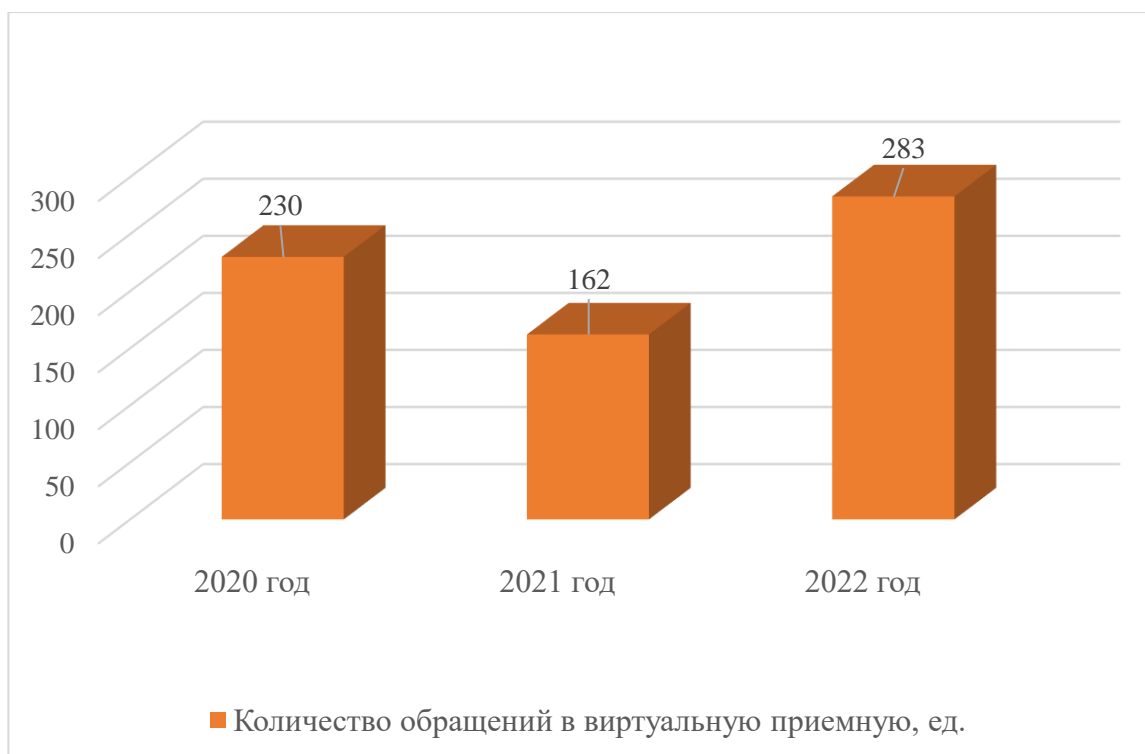


Рисунок 8 – Динамика обращений в виртуальную приемную местной администрации, по годам

## Опрос о качестве работы с обращениями граждан

Необходимо поставить галочку, в соответствующей колонке.

	Удовлетворительно	Неудовлетворительно	Затрудняюсь ответить
Доступность информации о сроках рассмотрения поданного обращения в форме (способе) получения на него ответа			
Срок ожидания ответа на обращение			
Получение информации о стадии рассмотрения обращения			
Полнота и понятность информации в ответе на Ваше обращение			
Удовлетворенность результатом обращения			