

УДК 00 – 352

Доценко Н.Н.

студент

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СЕВАСТОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРИТЕТ»**

**РЕКОМЕНДАЦИИ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ СИСТЕМЫ
РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В ДЕПАРТАМЕНТЕ
МУНИЦИПАЛЬНОГО КОНТРОЛЯ, ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО
РЫНКА И РАЗВИТИЯ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА
АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА ЕВПАТОРИИ РЕСПУБЛИКИ КРЫМ**

Аннотация: В данной статье автором рассматриваются механизмы усовершенствования системы работы с обращениями граждан на примере структурного подразделения органа местного самоуправления Республики Крым – департамента муниципального контроля, потребительского рынка и развития предпринимательства администрации города Евпатории Республики Крым.

Ключевые слова: обращение граждан, обратная связь, департамент муниципального контроля, потребительского рынка и развития предпринимательства администрации города Евпатории Республики Крым.

Dotsenko N.N.

student

RECOMMENDATIONS ON IMPROVING THE SYSTEM OF

WORKING WITH CITIZENS' APPEALS IN THE DEPARTMENT OF MUNICIPAL CONTROL, CONSUMER MARKET AND ENTREPRENEURSHIP DEVELOPMENT OF THE ADMINISTRATION OF THE CITY OF YEVPAATORIA OF THE REPUBLIC OF CRIMEA

Abstract: In this article, the author examines the mechanisms for improving the system of working with citizens' appeals on the example of a structural subdivision of the local self-government body of the Republic of Crimea - the Department of Municipal Control, Consumer Market and Entrepreneurship Development of the administration of the city of Yevpatoria of the Republic of Crimea.

Keywords: citizens' appeal, feedback, Department of Municipal Control, Consumer market and entrepreneurship Development of the Administration of the city of Yevpatoria of the Republic of Crimea.

С целью снижения социальной напряженности в муниципальном образовании городской округ Евпатория Республики Крым, повышения уровня доверия к власти со стороны населения, а также совершенствования системы работы с обращениями граждан в департаменте муниципального контроля, потребительского рынка и развития предпринимательства администрации города Евпатории Республики Крым автором предлагается внедрить механизм осуществления обратной связи путем проведения анонимных опросов населения по оценке работы с обращениями граждан, содержащих в себе следующие критерии оценивания:

- 1) Рассмотрение обращения в установленные законодательством сроки;
- 2) Полнота и актуальность разъяснений по поставленным в обращении вопросам, принятие мер реагирования (при необходимости),

решение поставленной заявителем проблемы;

3) Необходимость повторного обращения в орган государственной (муниципальной) власти по обозначенному вопросу;

4) Наличие коррупционного фактора;

5) Информирование заявителя о возможности обжалования решений и действий (бездействий) органов государственной (муниципальной) власти в административном и судебном порядке.

Разработанный проект анкеты о результатах рассмотрения обращения гражданина и принятых по нему мерах представлен в таблице ниже.

Таблица 3.1 – Проект анкеты о результатах рассмотрения обращения гражданина и принятых по нему мерах

Критерий оценивания	Утверждения, рекомендуемые в целях проведения анонимного анкетирования граждан		
	<i>5 баллов</i>	<i>3 балла</i>	<i>0 баллов</i>
Рассмотрение обращения в установленные законодательством сроки	мое обращение рассмотрено государственным (муниципальным) органом власти в установленные законодательством сроки;	-	должностным лицом государственного (муниципального) органа власти нарушен установленный законодательством срок рассмотрения моего обращения
Полнота и актуальность	я полностью удовлетворен(на)	я частично удовлетворен(на)	я не удовлетворен

<p>разъяснений по поставленным в обращении вопросам, принятие мер реагирования (при необходимости), решение поставленной заявителем проблемы</p>	<p>полнотой и достоверностью предоставленных разъяснений по поставленным в моем обращении вопросам, государственным (муниципальным) органом власти принятые меры реагирования по моему обращению, проблема устранена полностью</p>	<p>) полнотой и достоверностью предоставленных разъяснений по поставленным в моем обращении вопросам, государственным (муниципальным) органом власти частично принятые меры реагирования по моему обращению, проблема устранена не полностью</p>	<p>полнотой и достоверностью предоставленных разъяснений по поставленным в моем обращении вопросам, государственным (муниципальным) органом власти не приняты меры по моему обращению, проблема полностью не устранена</p>
<p>Необходимость повторного обращения в орган государственной (муниципальной)</p>	<p>необходимость повторной подачи обращения по обозначенному вопросу</p>	<p>-</p>	<p>необходимость повторной подачи обращения присутствует, ввиду того, что</p>

власти по обозначенному вопросу	отсутствует		мне даны разъяснения не по всем вопросам, поставленным мной в обращении / ввиду того, что мне даны не полные разъяснения по поставленным в моем обращении вопросам / ввиду того, что я не получил ответа на поставленные в моем обращении вопросы
Наличие коррупционного фактора	должностное лицо органа государственной (муниципальной) власти при рассмотрении моего обращения не злоупотреблял	-	должностное лицо органа государственной (муниципальной) власти при рассмотрении моего обращения злоупотреблял

	своим служебным положением		своим служебным положением, намекал о необходимости дачи вознаграждения за решение поставленной в моем обращении проблемы
Информирование заявителя о возможности обжалования решений и действий (бездействий) органов государственной (муниципальной) власти в административно м и судебном порядке	мне разъяснено мое право о возможности обжалования решений и действий (бездействий) органов государственной (муниципальной) власти в административно м и судебном порядке по результатам получения ответа на поданное	-	мне не разъяснено мое право о возможности обжалования решений и действий (бездействий) органов государственной (муниципальной) власти в административно м и судебном порядке по результатам получения ответа

	мной обращение		на поданное мной обращение
--	----------------	--	-------------------------------

Источник: составлено автором

Так, согласно разработанному проекту анкеты о результатах рассмотрения обращения гражданина и принятых по нему мерах заявителям предлагается выбрать подходящие на их взгляд утверждения по результатам рассмотрения их обращений департаментом муниципального контроля, потребительского рынка и развития предпринимательства администрации города Евпатории Республики Крым.

Настоящим проектом предусмотрена шкала оценивания, содержащая в себе три базовых значения:

- 5 баллов, предполагающее полное удовлетворение заявителя по обозначенном критерию;
- 3 балла, предполагающее частичное удовлетворение заявителя по обозначенном критерию;
- 0 баллов, предполагающее полное неудовлетворение заявителя по обозначенном критерию.

По результатам прохождения анкетирования, системой автоматически производится подсчет общего количества баллов.

Так, уровень удовлетворенности заявителя результатами рассмотрения обращения и принятыми по нему мерами предлагается оценивать следующим образом:

- 1) 25 баллов – очень высокий уровень;
- 2) 21 – 24 балла – высокий уровень;
- 3) 16 – 20 баллов – уровень выше среднего;
- 4) 7 – 15 баллов – средний уровень;
- 5) 0 – 6 баллов – неприемлемый уровень.

Внедрение механизма осуществления обратной связи путем

проведения анонимного анкетирования о результатах рассмотрения обращения гражданина и принятых по нему мерах безусловно приведет к повышению эффективности работы государственных и муниципальных служащих с обращениями граждан.

Рассматривая повышение эффективности работы государственных и муниципальных служащих в качестве стратегической перспективы, предлагается применить алгоритм расчета уровня удовлетворенности граждан полученными ответами на обращения, который детально отображен в таблице ниже:

Таблица 3.2 – Стратегическая перспектива повышения эффективности работы государственных и муниципальных служащих с обращениями граждан

Стратеги ческая перспект ива	Оценива емая область деятельн ости	Показател и эффектив ности и результат ивности	Единица измерения показателя	Алгоритм расчета показателя	Рекомендуе мая периодичнос ть оценки показателя
1	2	3	4	5	6
Повышен ие эффектив ности работы государственных и муниципа льных	Работа с обращени ями граждан	Уровень удовлетво ренности граждан полученны ми ответами на обращения	%	Количество опрошенны х граждан, удовлетвор енных полученны м ответом / общее количество	1 раз в месяц или 1 раз в квартал

служащи х с обращени ями граждан				опрошенны х * 100	
--	--	--	--	----------------------	--

Источник: составлено автором

С целью сохранения конфиденциальности персональных данных, а также обеспечения анонимного опроса населения, разработанную анкету предлагается разместить на официальном сайте департамента муниципального контроля, потребительского рынка и развития предпринимательства администрации города Евпатории Республики Крым.

Использованные источники:

1. Официальный сайт администрации города Евпатории Республики Крым. [Электронный ресурс] URL: <http://my-evp.ru/>.
2. Официальный сайт администрации города Евпатории Республики Крым. Положение о департаменте муниципального контроля, потребительского рынка и развития предпринимательства администрации города Евпатории Республики Крым. [Электронный ресурс] URL: <http://admin.my-evp.ru/wp-content/uploads/2020/11/2-22-8.pdf>.