

**УДК 00 – 352**

**Доценко Н.Н.**

**студент**

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

**ЭФФЕКТИВНОСТЬ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ  
ГРАЖДАН В ДЕПАРТАМЕНТЕ МУНИЦИПАЛЬНОГО КОНТРОЛЯ,  
ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО РЫНКА И РАЗВИТИЯ  
ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА  
ЕВПАТОРИИ РЕСПУБЛИКИ КРЫМ**

*Аннотация:* В данной статье автором проводится оценка эффективности работы сотрудников департамента муниципального контроля, потребительского рынка и развития предпринимательства администрации города Евпатории Республики Крым путем проведения анализа поступивших в 2021 году обращений граждан. По результатам проведения оценки выявлены меры руководства, направленные на совершенствование системы работы сотрудников при работе с обращениями граждан.

*Ключевые слова:* обращения граждан, департамент муниципального контроля, потребительского рынка и развития предпринимательства администрации города Евпатории Республики Крым.

**Dotsenko N.N.**

**student**

# **EFFICIENCY OF THE ORGANIZATION OF WORK WITH CITIZENS' APPEALS IN THE DEPARTMENT OF MUNICIPAL CONTROL, CONSUMER MARKET AND ENTREPRENEURSHIP DEVELOPMENT OF THE ADMINISTRATION OF THE CITY OF YEVPATORIA OF THE REPUBLIC OF CRIMEA**

*Abstract:* In this article, the author evaluates the effectiveness of the work of employees of the Department of Municipal Control, Consumer Market and Entrepreneurship Development of the administration of the city of Yevpatoria of the Republic of Crimea by analyzing citizens' appeals received in 2021. Based on the results of the assessment, management measures aimed at improving the system of work of employees when working with citizens' appeals were identified.

*Keywords:* citizens' appeals, Department of Municipal Control, Consumer Market and Entrepreneurship Development of the Administration of the city of Yevpatoria of the Republic of Crimea.

С целью определения эффективности организации работы с обращениями граждан в департаменте муниципального контроля, потребительского рынка и развития предпринимательства администрации города Евпатории Республики Крым, в данной выпускной квалификационной работе проведен анализ рассмотрения обращений граждан сотрудниками обозначенной организации за 2021 год с различными критериями оценки, результаты которого отображены в таблице ниже.

Таблица 2.2 – Анализ рассмотрения обращений граждан сотрудниками департамента муниципального контроля, потребительского рынка и развития предпринимательства администрации города Евпатории Республики Крым за 2021 год

<b>№ п/п</b>	<b>Критерии оценки по работе с обращениями граждан</b>	<b>Информация</b>
1.	ФИО, должность, телефон сотрудников, отвечающих за работу с обращениями граждан	Обязанности по организации, порядку соблюдения и контроля за обеспечением своевременного и полного рассмотрения письменных обращений граждан возложены на начальника департамента Ворохобина И.С., тел. +7(36569)4-34-29, заместителя начальника департамента Шистка Е.А., тел. +7(36569)2-37-80.
2.	Как проводится учет, регистрация обращений граждан и формирование архива обращений граждан	<p>Работа по учету и регистрации ведется в соответствии с Федеральным законом от 21.04.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».</p> <p>Поступившие в департамент заявления, жалобы, предложения регистрируются электронной базе данных учета обращений граждан.</p> <p>Сотрудниками департамента ведутся книги учета личного приема граждан.</p> <p>После отправки (вручения) письменных ответов на обращения, ответ и рабочие материалы подшиваются в дела в хронологическом порядке.</p>
3.	Количество поступивших	В департамент в 2021 году поступило 620 обращения (за 2020 год поступило 537

	<p>обращений граждан. На сколько уменьшилось (увеличилось) количество обращений граждан по сравнению с аналогичным периодом прошлого года.</p> <p>Указать основные причины обращений.</p>	<p>обращений), по сравнению 2020 годом количество увеличилось на 15,46 %. В 2021 году в департамент поступали обращения по вопросам:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– деятельности курируемых предприятий – 15;</li> <li>– защиты прав потребителей – 45;</li> <li>– ценообразования – 130;</li> <li>– законности размещения объектов торговли, общественного питания, бытового обслуживания – 205;</li> <li>– благоустройства прилегающей территории - 56;</li> <li>– нарушения законодательства в сфере торговой деятельности, общественного питания, предоставления услуг – 88;</li> <li>– деятельности рынков, ярмарок – 40;</li> <li>– иным – 41.</li> </ul>
4.	<p>Результаты рассмотрения обращений граждан.</p> <p>Указать количество обращений «поддержано», «разъяснено», «меры приняты», «не поддержано», рассмотрено с</p>	<p>«Поддержано» – 0 «Разъяснено» – 435 «Меры приняты» – 117 «Не поддержано» – 0 Рассмотрено с нарушением сроков – 0. 68 обращений находится в работе.</p>

	<p>нарушением срока. Указать причины отказов, нарушений.</p>	
5.	<p>Количество повторных обращений граждан. Указать причины повторных обращений (принятые меры по их решению)</p>	-
6.	<p>Количество коллективных обращений граждан. Указать причины коллективных обращений (принятые меры по их решению)</p>	<p>В департамент в 2021 году поступило 117 коллективных обращения. В 2020 году поступило 101 коллективное обращение.</p>
7.	<p>Каким образом проводятся личные приемы граждан? Указать кол-во проведенных приемов (дней). Указать кол-во граждан, принятых на личных приемах; основные вопросы, озвученные в ходе личного приема и результаты из</p>	<p>Личный прием в департаменте ведется начальником департамента Ворохобиным И.С., заместителем начальника департамента Шистка Е.А. в соответствии с утвержденным графиком. При личном приеме информация заносится в карточку личного приема. В случае если вопрос был решен на приеме и гражданин не возражает, дается устный ответ. В 2021 году на личный прием обращалось 47 граждан. В 2020 году на личный прием обращалось 35 граждан.</p>

	рассмотрения	
8.	Какие мероприятия проводятся по совершенствованию работы по обращениям граждан. Какие меры принимаются по недопущению несвоевременного рассмотрения обращений граждан, предоставления формальных ответов	<p>В департаменте проводятся занятия с сотрудниками о требованиях законодательства при работе с обращениями граждан, правилами работы сотрудников, принятия мер и ответа заявителю.</p> <p>Сроки рассмотрения и полноценная отработка каждого обращения находятся на контроле начальника департамента.</p>
9.	Количество лиц, привлеченных к ответственности за волокиту, формальное и несвоевременное рассмотрение обращений граждан (ФИО, должность)	-
10.	Основные проблемные вопросы, затрагиваемые в обращениях граждан. Какие меры принимаются для их решения.	<p>В 2021 году поступали обращения граждан, согласно полномочий департамента, касающиеся деятельности предприятий потребительского рынка, защиты прав потребителей, развития предпринимательства, соблюдения правил благоустройства, законности</p>

		<p>размещения нестационарных торговых объектов и т.п.</p> <p>С целью решения проблем, затронутых в обращениях граждан, проводится разъяснительная работа с гражданами, направляются письма в контролирующие и надзорные органы для проведения проверок и принятия мер реагирования.</p>
11.	Информационная деятельность по работе с обращениями граждан (стенды, информация на официальном сайте и т.п.).	<p>На стенах департамента размещен порядок обращения граждан, также имеются образцы документов, которые могут понадобиться гражданам при обращении для защиты своих прав как потребителя к субъектам хозяйствования.</p>
12.	Осуществление контроля руководством департамента за своевременной подготовкой ответов на обращения сотрудниками департамента. Меры, направленные на улучшение исполнительской дисциплины сотрудников при работе с обращениями	<p>С целью осуществления контроля над исполнительской дисциплиной сотрудников департамента при работе с обращениями, начальником департамента на еженедельной основе проводятся совещания, в ходе которых сотрудниками докладывается информация о ходе рассмотрения обращений, находящихся у них на исполнении.</p> <p>Регистрация обращений в электронной базе данных с указанием сроков их рассмотрения также является действенным механизмом, позволяющим не допустить нарушение сроков</p>

	граждан.	рассмотрения обращений граждан сотрудниками департамента. Основной инструмент мотивации сотрудников по недопущению нарушения действующего законодательства, регламентирующего порядок рассмотрения обращений граждан органами государственной власти, а также органами местного самоуправления, применяемый руководителем департамента, является депремирование сотрудников.
--	----------	--

Источник: составлено автором по материалам организации

При проведении количественного анализа поступивших в департамент муниципального контроля, потребительского рынка и развития предпринимательства администрации города Евпатории Республики Крым обращений граждан за 2021 год, необходимо отметить, что их количество увеличилось на 15,46% по сравнению с предыдущим годом.

Рост количества проведенных приемов по личным вопросам (на 25,53% по сравнению с 2020 годом), вероятно, обусловлен недостаточным доверием населения указанному структурному подразделению администрации города Евпатории Республики Крым, а также наличием мнения, что только вопрос, поставленный на личном приеме имеет шанс на рассмотрение надлежащим образом.

Кроме того, в 2021 году увеличилось количество поступивших в департамент коллективных обращений (на 13,68% по сравнению с 2020 годом), ввиду чего можно прийти к выводу, что увеличилось количество вопросов, касающихся не одного жителя города, а затрагивающих

интересы группы граждан.

Вместе с тем, руководством департамента муниципального контроля, потребительского рынка и развития предпринимательства администрации города Евпатории Республики Крым ведется активная работа по совершенствованию системы рассмотрения обращений граждан сотрудниками департамента.

Так, основываясь на приведенных в таблице данных, можно прийти к следующим выводам касаемо результативности и эффективности работы сотрудников департамента муниципального контроля, потребительского рынка и развития предпринимательства администрации города Евпатории Республики Крым с обращениями граждан.

Работа с обращениями граждан в департаменте муниципального контроля, потребительского рынка и развития предпринимательства администрации города Евпатории Республики Крым организована надлежащим образом:

- определены ответственные по организации, порядку соблюдения и контролю за обеспечением своевременного и полного рассмотрения письменных обращений граждан;

- сформирован график личного приема граждан. Системная работа в данном направлении позволила обеспечить возможность для жителей муниципального образования городской округ Евпатория Республики Крым обсудить свои проблемы и добиться их положительного решения;

- осуществлено информирование населения об их праве на обращение, путем размещения на информационных стенах департамента соответствующих методических материалов.

Кроме того, руководством департамента на постоянной основе проводятся мероприятия по недопущению нарушений действующего законодательства в сфере работы с обращениями граждан, к числу которых следует отнести:

- разъяснительная работа с сотрудниками департамента о требованиях законодательства при работе с обращениями граждан, правилами работы сотрудников, принятия мер и ответа заявителю;
- проведение регулярных совещаний с целью осуществления контроля над исполнительской дисциплиной сотрудников при работе с обращениями граждан;
- ведение карточек личного приема граждан, а также электронной базы данных поступающих в департамент обращений;
- депремирование сотрудников департамента за нарушение порядка рассмотрения обращений граждан.

Так, совокупность обозначенных мероприятий по организации эффективной работы с обращениями граждан в департаменте муниципального контроля, потребительского рынка и развития предпринимательства администрации города Евпатории Республики Крым позволила предотвратить рассмотрение обращений граждан сотрудниками департамента с нарушением установленных законодательством сроков, а также избежать привлечение к ответственности сотрудников департамента за волокиту и формальное рассмотрение обращений граждан в 2021 году.

Вместе с тем, в качестве недостатка, выявленного при изучении организации работы с обращениями граждан, поступающими в департамент муниципального контроля, потребительского рынка и развития предпринимательства администрации города Евпатории Республики Крым, можно выделить отсутствие механизма обратной связи и возможности оценить гражданами качество предоставляемых им услуг.

#### **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>.