

*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 YEVPATORIA 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 приняты меры реагирования по моему обращению, проблема устранена полностью</p>	<p>) полнотой и достоверностью предоставленны х разъяснений по поставленным в моем обращении вопросам, государственным (муниципальным ) органом власти частично приняты 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>

<p>власти по обозначенному вопросу</p>	<p>отсутствует</p>		<p>мне даны разъяснения не по всем вопросам, поставленным мною 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</p>
<p>Наличие коррупционного фактора</p>	<p>должностное лицо органа государственной (муниципальной) власти при рассмотрении моего обращения не злоупотреблял</p>	<p>-</p>	<p>должностное лицо органа государственной (муниципальной) власти при рассмотрении моего обращения злоупотреблял</p>

	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

	многочисленные обращения		на поданное многочисленные обращения
--	--------------------------	--	---

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 обозначенному критерию;
- 3 балла, предполагающее частичное удовлетворение заявителя по обозначенному критерию;
- 0 баллов, предполагающее полное неудовлетворение заявителя по обозначенному 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

<b>Стратегическая перспектива</b>	<b>Оцениваемая область деятельности</b>	<b>Показатели эффективности и результативности</b>	<b>Единица измерения показателя</b>	<b>Алгоритм расчета показателя</b>	<b>Рекомендуемая периодичность оценки показателя</b>
1	2	3	4	5	6
Повышение эффективности работы государственных и муниципальных	Работа с обращениями граждан	Уровень удовлетворенности граждан полученными ответами на обращения	%	Количество опрошенных граждан, удовлетворенных полученным ответом / общее количество	1 раз в месяц или 1 раз в квартал



служащих с обращениями граждан				опрошенных * 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>.