

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Тольяттинский государственный университет»

Институт права

(наименование института полностью)

Конституционное и административное право

(Наименование учебного структурного подразделения)

40.04.01 Юриспруденция

(код и наименование направления подготовки / специальности)

Правовое обеспечение государственного управления и местного самоуправления

(направленность (профиль) / специализация)

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА (МАГИСТЕРСКАЯ ДИССЕРТАЦИЯ)

на тему Развитие правового механизма рассмотрения обращений граждан в органах исполнительной власти субъекта РФ (на примере департамента образования Ямало-Ненецкого автономного округа)

Обучающийся

Н.Ф. Козак

(Инициалы Фамилия)

Личная подпись

Научный
руководитель

кандидат экономических наук, доцент кафедры «Конституционное и административное право»

Д.А. Константинович

(ученая степень (при наличии), ученое звание (при наличии), Инициалы Фамилия)

Тольятти 2025

Оглавление

Введение	3
Глава 1 Теоретические аспекты рассмотрения обращений граждан в органах исполнительной власти субъекта РФ	12
1.1 Понятие и классификация обращений граждан.....	12
1.2 Права и обязанности граждан и органов исполнительной власти при рассмотрении обращений	24
1.3 Правовая основа обращений граждан в органы исполнительной власти субъекта РФ	33
Глава 2 Анализ практики работы с обращениями граждан в органах исполнительной власти (на примере департамента образования Ямало-Ненецкого автономного округа).....	43
2.1 Общая характеристика департамента образования Ямало-Ненецкого автономного округа и его функции	43
2.2 Алгоритм рассмотрения обращений граждан в департаменте образования Ямало-Ненецкого автономного округа.....	54
2.3 Анализ статистики и практики рассмотрения обращений граждан	67
Глава 3 Разработка рекомендаций по совершенствованию рассмотрения обращений граждан в департаменте образования Ямало-Ненецкого автономного округа.....	73
3.1 Предложения по оптимизации процесса рассмотрения обращений граждан в департаменте образования ЯНАО.....	73
3.3 Оценка эффективности разработанных мероприятий	83
Заключение	91
Список используемой литературы и используемых источников	100

Введение

Актуальность темы исследования. Эффективное и оперативное рассмотрение обращений граждан представляет собой важнейший инструмент обратной связи между обществом и государством. Обращения позволяют гражданам выражать свои потребности, поднимать актуальные вопросы и вносить предложения, а органам власти – выявлять проблемные зоны в своей деятельности и принимать меры для их устранения. В условиях реформирования государственной системы управления и цифровизации государственной деятельности актуальность рассматриваемой темы существенно возрастает.

Современные вызовы, такие как рост числа обращений, поступающих в электронной форме, усложнение их структуры и повышение ожиданий граждан в отношении качества предоставляемых услуг, требуют от органов исполнительной власти адекватных мер реагирования. На уровне субъектов Российской Федерации проблема усугубляется неоднородностью инфраструктуры, ограниченными ресурсами, а также недостаточной согласованностью нормативно-правового регулирования на федеральном и региональном уровнях.

На примере департамента образования Ямало-Ненецкого автономного округа можно наблюдать тенденцию увеличения количества обращений граждан, что свидетельствует об активной позиции жителей региона и их заинтересованности в развитии сферы образования. При этом выявляются трудности в организации процессов обработки обращений, особенно в части соблюдения сроков, качества ответов и уровня удовлетворенности заявителей. Указанные проблемы требуют не только организационных изменений, но и совершенствования правового механизма, который должен учитывать специфику региона, его социально-экономические особенности и географическую удаленность.

В условиях динамичного развития технологий особую актуальность приобретает вопрос интеграции электронных форм взаимодействия с гражданами, поскольку это позволяет не только ускорить процесс рассмотрения обращений, но и повысить прозрачность деятельности органов власти. Успешное решение данных задач является необходимым элементом для формирования устойчивого доверия граждан к исполнительной власти, что в свою очередь влияет на социальную стабильность и развитие региона.

Таким образом, исследование правового механизма рассмотрения обращений граждан в органах исполнительной власти субъекта Российской Федерации представляет собой не только теоретически значимую, но и практически востребованную задачу, направленную на совершенствование системы управления и укрепление взаимодействия государства с гражданами.

Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц (п. 2. ст. 2 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ).

Существует порядок работы с письменными обращениями граждан, который регулируется не только федеральным законодательством, но и региональным.

Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации» регулирует правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации права на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления, а также устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан государственными органами, органами местного самоуправления и должностными лицами.

Законом Ямало-Ненецкого автономного округа от 28.09.2017 № 60-ЗАО «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Ямало-Ненецком автономном округе» устанавливаются гарантии права граждан Российской Федерации на обращение в органы государственной власти Ямало-Ненецкого автономного округа и иные государственные органы

автономного округа, органы местного самоуправления муниципальных образований в ЯНАО и к должностным лицам, дополняющие гарантии, установленные Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Вопросы, связанные с рассмотрением обращений граждан, находят отражение в работах российских и зарубежных исследователей, а также в нормативно-правовой базе Российской Федерации. Вместе с тем, в условиях активного внедрения электронных средств коммуникации и новых информационных технологий правовые аспекты организации этого процесса остаются недостаточно изученными, особенно на региональном уровне. Это создает необходимость комплексного подхода к анализу и совершенствованию правового механизма работы с обращениями граждан.

Степень разработанности темы рассмотрения обращений граждан в органах исполнительной власти субъекта РФ имеет разноплановый характер. Вопросы правового регулирования порядка рассмотрения обращений граждан в системе государственной власти традиционно исследуются в рамках административного права, конституционного права, теории государства и права, а также в контексте защиты прав человека. Значительный вклад в разработку этой темы внесли такие ученые, как Ю.М. Козлов, Б.М. Лазарев, А.П. Алехин, Ю.А. Тихомиров, Л.Л. Попов, В.В. Гриб, С.Е. Чаннов и другие. Их работы посвящены общим вопросам государственного управления, административного процесса и защиты прав граждан при взаимодействии с органами государственной власти.

Специальное внимание в юридической науке уделено институту обращений граждан, в том числе его месту в системе административных процедур. Вопросы юридической природы обращений, их классификации, механизмов рассмотрения нашли отражение в трудах Л.Б. Болотиной, А.В. Малько, С.А. Котельникова, Д.Н. Бахраха и других ученых. Однако многие исследования сосредоточены на анализе общих принципов административного производства, не затрагивая детально правовой механизм

рассмотрения обращений граждан в органах исполнительной власти субъектов РФ.

Наибольшее внимание в правовой литературе уделяется вопросам рассмотрения обращений граждан в федеральных органах государственной власти, что отражено в трудах И.В. Потапенко, В.Н. Буробина, Е.Н. Бочкаревой, Н.Ю. Хаманева и других исследователей. В то же время правовые аспекты рассмотрения обращений на уровне субъектов Российской Федерации, в частности в органах образования, остаются недостаточно изученными.

Теме организации работы с письменными обращениями граждан уделено достаточно много внимания в отечественной литературе. Так, в работах таких авторов как М. В. Карасевой, К.В. Подъячева, Н.Ю. Хаманевой, Э.Н. Давыдовой, М.А. Мироновой, В.Ф. Янковской большое внимание уделяется организации работы с письменными обращениями граждан, порядку их поступления и рассмотрения. Отдельными блоками выделены проблемы в работе с письменными обращениями граждан, а также способы их устранения.

На протяжении последних десятилетий в науке административного права не было защищено ни одной диссертации, посвященной комплексному исследованию правового механизма рассмотрения обращений граждан в органах исполнительной власти субъектов РФ с учетом современных цифровых технологий, электронного документооборота и тенденций реформирования системы государственного управления. Это указывает на актуальность дальнейшего изучения данной темы, особенно в контексте повышения эффективности работы органов власти и защиты прав граждан.

Методология исследования правового механизма рассмотрения обращений граждан в органах исполнительной власти субъекта РФ основывается на диалектико-материалистическом подходе к изучению правовой реальности. В ходе исследования применены историко-правовой, сравнительно-правовой, формально-юридический и структурно-правовой

методы, что позволило проанализировать развитие института обращений граждан, выявить его особенности в различных правовых системах, а также изучить структуру и механизм правового регулирования данной сферы. Использование системного и функционального подходов позволило рассмотреть институт обращений граждан как комплексную правовую категорию, включающую различные элементы административного процесса и обеспечивающую защиту прав и законных интересов граждан при взаимодействии с государственными органами.

В исследовании учтены философские категории общего и особенного, что позволило сопоставить федеральный и региональный уровни регулирования, а также выявить специфику рассмотрения обращений в конкретном субъекте РФ. Законы единства и борьбы противоположностей, перехода количественных изменений в качественные, отрицания использовались для анализа динамики изменений законодательства и практики применения норм о рассмотрении обращений граждан. Логические приемы индукции и дедукции, анализа и синтеза способствовали выработке выводов о совершенствовании правового механизма в данной сфере.

Теоретическая основа исследования включает труды ведущих ученых-юристов в области административного права, теории государства и права, а также иных отраслей права, имеющих отношение к регулированию рассмотрения обращений граждан. В частности, были проанализированы работы таких исследователей, как Андреев В.И., Артемова Е.А., Балашова О.Ю., Богомолова Т.П., Шулус А.А., Воронина Е.В., Соловьев С.А., Гончарова Л.А., Егорова И.В., Романенко Т.А., Журавлев А.Ф., Захаров В.Н., Ильичева Л.Е., Лапин А.В., Козлова Л.Н., Корнилов В.А., Кузьмина Е.В., Латышев А.В., Лебедева Н.А., Литовченко Е.С., Мельников П.В., Костин В.Р., Назарова О.Ю., Никифоров А.П., Новиков С.В., а также труды других ученых, занимающихся проблемами административного процесса, защиты прав граждан и государственного управления. Комплексный анализ научных источников позволил учесть накопленный теоретический и практический

опыт в данной сфере, а также выявить пробелы, требующие дальнейшего изучения.

Целью настоящей работы является разработка рекомендаций по совершенствованию правового механизма рассмотрения обращений граждан в органах исполнительной власти субъекта Российской Федерации на примере департамента образования Ямало-Ненецкого автономного округа.

Гипотеза исследования состоит в том, что эффективность рассмотрения обращений граждан в департаменте образования Ямало-Ненецкого автономного округа может быть повышена за счёт внедрения цифровых инструментов для приёма и обработки обращений, сокращения сроков межведомственного взаимодействия, а также более чёткого регламентирования этапов рассмотрения и обратной связи с заявителями.

Задачи исследования:

- уточнить понятие и классификацию обращений граждан;
- рассмотреть права и обязанности граждан и органов исполнительной власти при рассмотрении обращений;
- исследовать правовую основу обращений граждан в органы исполнительной власти субъекта РФ;
- привести общую характеристику департамента образования Ямало-Ненецкого автономного округа и его функции;
- рассмотреть алгоритм рассмотрения обращений граждан в департаменте образования Ямало-Ненецкого автономного округа;
- выполнить анализ статистики и практики рассмотрения обращений граждан;
- разработать предложения по оптимизации процесса рассмотрения обращений граждан в департаменте образования Ямало-Ненецкого автономного округа;
- предложить рекомендации по совершенствованию нормативно-правовой базы рассмотрения обращений;
- оценить эффективность разработанных мероприятий.

Объектом исследования выступает процесс рассмотрения обращений граждан в органах исполнительной власти субъекта Российской Федерации.

Предметом исследования являются правовые и организационные механизмы, обеспечивающие рассмотрение обращений граждан в департаменте образования Ямало-Ненецкого автономного округа.

Для достижения цели исследования применялись общенаучные и частно-научные методы: анализ, синтез, сравнительно-правовой метод, статистический анализ, изучение и обобщение нормативной базы, а также системный подход к рассмотрению проблемы.

Результаты исследования расширяют научное понимание правовых аспектов работы с обращениями граждан в условиях цифровизации и могут быть использованы для совершенствования законодательства, регулирующего деятельность органов исполнительной власти.

Выводы и рекомендации, разработанные в ходе исследования, могут быть применены в деятельности органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации для повышения качества и оперативности рассмотрения обращений граждан, а также для оптимизации управленческих процессов.

Научная новизна исследования заключается в междисциплинарном подходе к изучению рассматриваемой проблемы, включающем правовой, организационный и управленческий аспекты. В том числе:

- систематизированы существующие подходы к правовому регулированию рассмотрения обращений граждан в субъектах РФ;
- выявлены основные проблемы, связанные с несовершенством нормативно-правовой базы, недостаточной цифровизацией процессов и отсутствием единых стандартов рассмотрения обращений;
- разработаны и обоснованы предложения по совершенствованию правового механизма рассмотрения обращений граждан,

направленные на повышение эффективности их рассмотрения, сокращение сроков обработки и усиление контроля за исполнением.

Положения, выносимые на защиту:

- Обоснование необходимости оптимизации правового механизма рассмотрения обращений граждан в органах исполнительной власти субъекта РФ с целью повышения оперативности, доступности и прозрачности административных процедур;
- Ключевые проблемы нормативно-правового регулирования рассмотрения обращений граждан, включая пробелы в законодательстве, отсутствие единых стандартов обработки обращений и недостаточную цифровизацию процессов;
- Обоснование внедрения автоматизированных систем обработки обращений граждан как инструмента повышения эффективности государственного управления, сокращения сроков рассмотрения обращений и минимизации бюрократических барьеров;
- Предложения по совершенствованию деятельности департамента образования Ямало-Ненецкого автономного округа в сфере работы с обращениями граждан, включая цифровизацию процессов, улучшение коммуникационных каналов и внедрение механизмов контроля качества рассмотрения обращений;
- Предложения по корректировке нормативно-правовой базы рассмотрения обращений граждан в субъектах РФ, направленные на унификацию процедур, установление дополнительных гарантий защиты прав заявителей и повышение ответственности должностных лиц за несоблюдение сроков рассмотрения обращений;
- Обоснование необходимости внедрения системы мониторинга удовлетворенности граждан процессом рассмотрения обращений для повышения эффективности обратной связи и своевременного устранения выявленных недостатков в работе органов исполнительной власти.

Данное исследование представляет собой вклад в развитие административного права и управления, а также может быть использовано в практической деятельности государственных органов, занимающихся рассмотрением обращений граждан.

Апробация и внедрение результатов работы. Апробация результатов велась в течение всего срока исследования, его основные выводы изложены в следующей научной публикации: Козак Н.Ф. Порядок рассмотрения устных и письменных обращений граждан в органах исполнительной власти /Козак Н.Ф.// Синергия Наук. -2024.- № 100.- С. 470-477.

Структура исследования. Работа состоит из введения, трех глав, заключения, списка используемых источников (49 источников). В первой главе анализируются теоретические аспекты и нормативно-правовая база рассмотрения обращений граждан. Вторая глава посвящена изучению опыта работы департамента образования Ямало-Ненецкого автономного округа в области рассмотрения обращений. Третья глава содержит предложения и рекомендации по совершенствованию правового механизма рассмотрения обращений.

Глава 1 Теоретические аспекты рассмотрения обращений граждан в органах исполнительной власти субъекта РФ

1.1 Понятие и классификация обращений граждан

В современном обществе вопросы, касающиеся взаимодействия граждан с органами власти, приобретают особую значимость. Устные и письменные обращения граждан представляют собой один из основных способов реализации их прав и законных интересов. Обращения граждан могут касаться различных вопросов, таких как социальные гарантии, правозащита, управление, местное самоуправление и многие другие.

Установленный порядок рассмотрения этих обращений является важным аспектом функционирования государственного аппарата, который напрямую влияет на уровень доверия граждан к властным структурам и на их общественное мнение о качестве предоставляемых услуг [1].

Обращения граждан являются неотъемлемой частью демократического процесса и важным механизмом взаимодействия между обществом и государственными органами. В современных условиях, когда граждане активно участвуют в управлении государственными делами, обращение граждан в исполнительные органы власти становится важным инструментом для обеспечения их прав и интересов.

Обращения граждан представляют собой одну из форм взаимодействия населения с государственными органами, органами местного самоуправления и иными организациями [2]. Данный институт является важным элементом системы защиты прав и свобод граждан, закрепленных в Конституции и других нормативно-правовых актах. Обращения позволяют выявлять недостатки в работе органов власти, анализировать общественные настроения, а также решать насущные проблемы, с которыми сталкиваются граждане.

Обращение граждан, как правовое явление, представляет собой выражение мнения, просьбы или инициативы гражданина, адресованной

соответствующим государственным органам или должностным лицам. В правовом смысле обращение регулируется соответствующими нормами законодательства, что позволяет обеспечить его реализацию в рамках установленного порядка. Например, в России данный институт регулируется федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», который определяет основные формы, порядок подачи, рассмотрения и сроки ответов на обращения [3].

Для уточнения содержания понятия «обращение граждан» представлена следующая таблица.

Таблица 1 - Определение понятия «обращения граждан» по различным источникам

Источник	Определение
Конституция РФ	Способ реализации права граждан на защиту интересов посредством подачи заявлений, жалоб и т. д.
Федеральный закон	Письменное или устное обращение, направленное для защиты прав, получения информации или помощи.
Административное право	Действие гражданина, направленное на установление контакта с органами власти.
Юридические словари	Инициатива гражданина по запросу, жалобе или предложению, направленная государственному органу.
Судебная практика	Средство правовой защиты, применяемое в административном или судебном порядке.
Научные статьи	Обратная связь населения с государством через установленные процедурные механизмы.
Доктринальные исследования	Инструмент для контроля и участия населения в процессе государственного управления.
Зарубежное законодательство	Официальный запрос гражданина, направленный на решение социально значимых вопросов.
Международное право	Форма реализации прав человека через обращение в национальные или международные инстанции.
Практика органов власти	Один из методов взаимодействия с гражданами для рассмотрения их жалоб, запросов и предложений.

Таким образом, согласно таблице 1, понятие «обращение граждан» охватывает широкий спектр определений, от правового инструмента защиты интересов до формы участия населения в управлении. Основным

объединяющим аспектом является направленность обращения на взаимодействие с государственными структурами.

Обращения граждан представляют собой одно из ключевых средств взаимодействия общества и государственной власти. Они являются официальной формой коммуникации граждан с государственными структурами, обеспечивая реализацию конституционных прав на участие в управлении делами государства. В системе исполнительной власти субъектов Российской Федерации обращения играют важную роль в регулировании общественных отношений, выявлении и решении актуальных проблем населения [4].

Обращения граждан могут быть устными и письменными, направляться в традиционной или электронной форме, а также иметь различное содержание в зависимости от цели и характера запроса. Законодательство Российской Федерации, в частности Федеральный закон № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», регулирует основные аспекты их подачи и рассмотрения [3].

Порядок рассмотрения устных и письменных обращений граждан в исполнительных органах государственной власти регулируется рядом законодательных актов, которые устанавливают процедуры и сроки обработки таких обращений, а также определяют права и обязанности как граждан, так и государственных служащих [5].

Система обращения граждан к власти позволяет не только выявить проблемы и недостатки в работе государственных структур, но и способствует повышению уровня доверия между обществом и органами власти. Важным аспектом данной системы является необходимость ее постоянного совершенствования, что требует актуализации подходов к обработке обращений и разработки новых механизмов для повышения их эффективности [6].

Обращения граждан являются важным элементом правовой системы любого демократического государства. В Российской Федерации, согласно

Конституции, граждане имеют право направлять обращения в государственные органы, органы местного самоуправления, а также в другие организации. Эти обращения являются важным механизмом взаимодействия между гражданами и органами власти, позволяя обеспечить участие населения в управлении государственными делами, а также влиять на решения, которые касаются общественных интересов.

Обращение граждан – это заявление, жалоба, предложение или запрос, направляемые в органы государственной власти, органы местного самоуправления, а также в другие публичные или частные организации, с целью получения ответа, решения или реализации каких-либо действий. Право на обращение является неотъемлемой частью правового статуса гражданина, и оно закреплено как в Конституции Российской Федерации, так и в иных нормативно-правовых актах. Это право позволяет гражданам напрямую взаимодействовать с органами власти, влиять на принятие решений, а также защищать свои права и интересы [7].

Для понимания правовой природы обращения граждан важно учитывать, что оно может касаться различных сфер жизни общества, включая социальную, экономическую, образовательную, медицинскую и другие сферы.

Классификация обращений граждан позволяет систематизировать их по различным признакам. Для этого представлен следующий рисунок 1.

Анализ рисунка 1 показывает, что классификация обращений граждан охватывает широкий спектр признаков, начиная от формы и содержания и заканчивая территориальной принадлежностью.

Например, устные и письменные обращения являются наиболее популярными, что обусловлено их простотой и доступностью.

В то же время значительную роль играют электронные обращения, которые становятся всё более распространёнными благодаря развитию технологий.

По форме	•Письменные, устные, электронные.
По содержанию	•Заявления, жалобы, предложения.
По количеству заявителей	•Индивидуальные, коллективные.
По цели обращения	•Информационные запросы, инициативные предложения, обращения для защиты прав.
По статусу заявителя	•Граждане, юридические лица, представители организаций.
По способу подачи	•Через личный приём, почтовую отправку, электронную почту, специальные порталы.
По срочности рассмотрения	•Обычные, срочные, внеочередные.
По объекту обращения	•Социальные вопросы, административные нарушения, общественные инициативы.
По степени сложности	•Простые (стандартные), сложные (требующие дополнительных проверок).
По территориальной принадлежности	•Локальные, региональные, федеральные, международные.

Рисунок 1 – Классификация обращений граждан

Классификация обращений граждан в органах исполнительной власти субъекта РФ представлена в таблице 2:

Таблица 2 - Классификация обращений граждан в органах исполнительной власти субъекта РФ

Вид обращения	Основные характеристики	Примеры	Особенности рассмотрения
Жалоба	Уведомление о нарушении прав или законных интересов	Нарушение сроков предоставления услуг, некорректное поведение чиновников	Рассматривается в установленные законом сроки с обязательным ответом заявителю
Заявление	Прошение о реализации определённых прав или услуг	Запрос на получение социальной поддержки, регистрация права собственности	Обрабатывается в соответствии с регламентами предоставления госуслуг
Предложение	Инициатива по совершенствованию деятельности органов власти	Предложения по улучшению работы общественного транспорта, благоустройству	Направляется в профильные ведомства, может быть учтено при разработке программ

Продолжение таблицы 2

Вид обращения	Основные характеристики	Примеры	Особенности рассмотрения
Запрос	Информационный запрос о деятельности органов власти	Запрос о порядке получения субсидий, разъяснение норм законодательства	Предоставление информации в установленные сроки, при необходимости – с разъяснением
Коллективное обращение	Обращение группы граждан по общественно значимому вопросу	Подписи жителей по вопросу строительства социальной инфраструктуры	Рассматривается с учётом коллективного мнения, требует анализа общественного интереса

Из таблицы 2 видно, что обращения граждан различаются по содержанию и цели. Жалобы направлены на восстановление нарушенных прав, заявления касаются непосредственного предоставления услуг, предложения ориентированы на улучшение работы органов власти, запросы связаны с получением информации, а коллективные обращения отражают общественные интересы. Все обращения подлежат обязательному рассмотрению, однако сроки и процедуры их обработки различаются.

Рассмотрение обращений граждан способствует повышению эффективности работы исполнительных органов власти, укреплению доверия населения к государственным институтам и совершенствованию системы государственного управления [8].

Итак, классификация обращений граждан позволяет не только структурировать процесс их подачи и рассмотрения, но и выявить ключевые тенденции в данном институте. Это способствует повышению эффективности взаимодействия граждан с органами власти и более качественному решению их вопросов.

Процесс рассмотрения обращений граждан в органах исполнительной власти субъекта Российской Федерации проходит несколько этапов, включая регистрацию, анализ содержания, передачу в компетентные органы, подготовку ответа и контроль исполнения. Важным аспектом является

соблюдение установленных законодательством сроков рассмотрения, которые варьируются в зависимости от вида обращения [9].

Эффективное рассмотрение обращений граждан способствует повышению открытости и прозрачности деятельности органов власти. В связи с этим в последние годы активно внедряются цифровые технологии, обеспечивающие автоматизацию процесса обработки обращений и возможность онлайн-контроля за их рассмотрением. Одним из примеров такой цифровизации является создание порталов «Госуслуги» и региональных платформ обратной связи, позволяющих гражданам подавать обращения в электронном виде и получать оперативные ответы.

Дополнительно следует учитывать, что некоторые категории граждан, такие как пенсионеры, инвалиды и малоимущие, могут нуждаться в особом порядке рассмотрения их обращений, включая сокращённые сроки обработки или предоставление дополнительных разъяснений. В связи с этим органы исполнительной власти субъектов РФ должны применять индивидуальный подход к рассмотрению обращений социально уязвимых групп населения [10].

Таблица 3 ниже демонстрирует основные принципы рассмотрения обращений граждан.

Таблица 3 - Основные принципы рассмотрения обращений граждан

Принцип рассмотрения	Содержание	Влияние на процесс рассмотрения
Законность	Рассмотрение обращений в соответствии с нормами законодательства	Обеспечивает правомерность решений и исключает произвол
Объективность	Рассмотрение обращений с учетом всех обстоятельств	Исключает субъективность и предвзятость
Оперативность	Соблюдение установленных сроков ответа	Повышает эффективность работы органов власти
Доступность	Возможность подачи обращений в различных формах	Упрощает процесс взаимодействия граждан с государством
Контроль и ответственность	Проверка исполнения решений по обращениям	Обеспечивает реальное устранение проблем граждан

Как видно из таблицы 3, соблюдение данных принципов позволяет повысить качество работы с обращениями граждан, минимизировать бюрократические задержки и повысить уровень доверия населения к органам исполнительной власти.

Таким образом, обращения граждан в органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации являются важным инструментом взаимодействия между обществом и государством. Их классификация и процесс рассмотрения регламентированы законодательством, что обеспечивает защиту прав граждан и прозрачность деятельности государственных структур.

Эффективное рассмотрение обращений позволяет не только решать конкретные проблемы населения, но и совершенствовать систему государственного управления, делая её более ориентированной на интересы общества.

Современные технологии, цифровизация и внедрение электронных систем обратной связи значительно ускоряют процесс обработки обращений, делают его более удобным и доступным для всех категорий граждан.

Важной составляющей работы с обращениями граждан в органах исполнительной власти субъектов Российской Федерации является анализ поступающей информации.

Это позволяет выявлять наиболее острые проблемы, характерные для конкретного региона, разрабатывать управленческие решения и совершенствовать качество предоставляемых государственных услуг [11].

Для обеспечения эффективного мониторинга обращений используются различные аналитические методы, включая статистическую обработку данных, тематический анализ и географическую сегментацию запросов. Анализ обращений помогает выявлять повторяющиеся проблемы и оптимизировать работу государственных органов.

Ниже представлена таблица, содержащая основные методы анализа обращений граждан.

Таблица 4 - Методы анализа обращений граждан

Метод анализа	Описание	Применение
Статистический анализ	Изучение количества обращений, их структуры и динамики	Выявление наиболее частых проблем, мониторинг изменений
Тематический анализ	Классификация обращений по ключевым темам и вопросам	Определение приоритетных сфер для улучшения работы органов власти
Географическая сегментация	Анализ обращений по административным районам и населенным пунктам	Определение проблемных зон в регионе и их оперативное решение
Социально-демографический анализ	Изучение обращений с учетом возраста, пола, социального статуса заявителей	Разработка адресных мер поддержки и услуг для разных групп населения
Контент-анализ	Изучение содержания обращений для выявления ключевых запросов	Позволяет глубже понять потребности граждан и их ожидания от власти

Как видно из таблицы 4, использование различных методов анализа обращений граждан позволяет органам исполнительной власти не только решать текущие проблемы, но и разрабатывать стратегические планы по улучшению работы с населением.

Помимо анализа обращений, важно учитывать уровень удовлетворенности граждан результатами рассмотрения их запросов. Для этого в субъектах Российской Федерации могут проводиться опросы, социологические исследования и сбор обратной связи от заявителей.

Одним из ключевых направлений в совершенствовании работы с обращениями является использование цифровых технологий, позволяющих автоматизировать обработку данных, ускорять предоставление ответов и повышать прозрачность процессов. Государственные порталы и мобильные приложения значительно упростили подачу обращений, что привело к увеличению количества запросов в электронной форме [12].

Таблица 5 - Влияние цифровых технологий на процесс рассмотрения обращений

Цифровой инструмент	Функциональные возможности	Эффект от внедрения
Государственные порталы («Госуслуги», региональные сайты)	Онлайн-подача обращений, отслеживание статуса	Повышение удобства и доступности подачи заявлений
Электронные приемные	Прием обращений через официальные сайты органов власти	Сокращение времени на передачу информации
Автоматизированные системы обработки обращений	Анализ и сортировка поступающих обращений	Ускорение процесса обработки данных
Мобильные приложения	Возможность подачи заявлений со смартфонов	Повышение мобильности и оперативности взаимодействия
Искусственный интеллект и чат-боты	Автоматические ответы на типовые запросы	Снижение нагрузки на операторов и повышение скорости ответа

Данные таблицы 5 подтверждают, что цифровизация процессов работы с обращениями граждан способствует повышению эффективности исполнительных органов власти, сокращению времени рассмотрения запросов и улучшению качества взаимодействия с населением.

В целом, система работы с обращениями граждан в органах исполнительной власти субъектов Российской Федерации является важным инструментом управления, позволяющим государству оперативно реагировать на запросы общества. Регулярный анализ обращений, внедрение современных технологий и соблюдение принципов прозрачности и законности способствуют повышению уровня доверия граждан к власти. Совершенствование механизмов взаимодействия с населением должно оставаться приоритетной задачей государственных структур, так как эффективное рассмотрение обращений способствует не только решению частных проблем, но и комплексному развитию системы государственного управления.

Одним из ключевых аспектов работы с обращениями граждан является контроль за их рассмотрением и оценка эффективности принимаемых

решений. Органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации обязаны не только своевременно реагировать на запросы граждан, но и обеспечивать контроль за их исполнением. Важную роль в этом процессе играют надзорные органы, общественные организации и специализированные службы внутреннего контроля [13]. Эффективность работы с обращениями оценивается по нескольким критериям, включая скорость рассмотрения, полноту и объективность ответов, уровень удовлетворенности заявителей и количество повторных обращений. Внедрение цифровых систем мониторинга позволяет автоматизировать контроль за процессом рассмотрения обращений и анализировать качество предоставляемых ответов [14].

Ниже представлена таблица 6, демонстрирующая основные показатели эффективности работы с обращениями граждан.

Таблица 6 - Показатели эффективности рассмотрения обращений граждан

Показатель	Описание	Значимость для системы государственного управления
Средний срок рассмотрения обращений	Количество дней от момента подачи до предоставления ответа	Позволяет оценить оперативность работы органов власти
Уровень удовлетворенности заявителей	Процент граждан, удовлетворенных полученным ответом	Отражает качество взаимодействия власти с населением
Доля повторных обращений	Процент заявителей, направляющих повторные жалобы по одной теме	Свидетельствует о полноте и эффективности решений
Доля обращений, решенных положительно	Процент обращений, по которым приняты удовлетворяющие заявителя меры	Характеризует степень реагирования органов власти
Количество обращений в вышестоящие инстанции	Число жалоб, направленных в федеральные органы после рассмотрения в субъекте	Может указывать на недоверие граждан к региональным структурам

Как видно из таблицы 6, ключевыми критериями оценки являются не только формальные показатели, такие как сроки рассмотрения, но и качественные аспекты, в том числе удовлетворенность граждан и степень разрешения проблем. Высокий уровень повторных обращений и жалоб в

вышестоящие органы может свидетельствовать о недостаточной эффективности работы региональных структур, что требует дополнительных мер по улучшению управления обращениями.

Контроль за рассмотрением обращений осуществляется различными способами, включая внутренний мониторинг в органах власти, участие прокуратуры и других надзорных органов, а также механизмы общественного контроля. Важную роль в оценке работы с обращениями играет практика проведения независимых опросов населения и анализа удовлетворенности граждан взаимодействием с государственными органами [15].

Современные технологии, в том числе системы автоматизированного контроля, позволяют в режиме реального времени отслеживать статус обращений, фиксировать нарушения сроков рассмотрения и выявлять проблемные точки в деятельности государственных структур. Использование аналитических платформ и систем искусственного интеллекта способствует повышению прозрачности работы органов власти и улучшению качества предоставляемых государственных услуг [16].

Таким образом, работа с обращениями граждан в органах исполнительной власти субъектов Российской Федерации требует постоянного совершенствования механизмов контроля и оценки эффективности. Внедрение современных технологий, соблюдение принципов прозрачности, оперативность рассмотрения запросов и анализ удовлетворенности населения позволяют повысить доверие граждан к государственным институтам и обеспечить более эффективное управление общественными процессами.

1.2 Права и обязанности граждан и органов исполнительной власти при рассмотрении обращений

Рассмотрение обращений граждан в органах исполнительной власти субъектов Российской Федерации регулируется Федеральным законом № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а также иными нормативно-правовыми актами [3]. В рамках этого процесса как граждане, так и государственные органы наделены определенными правами и обязанностями, направленными на обеспечение эффективности рассмотрения обращений и защиты законных интересов заявителей.

Граждане имеют право направлять обращения в органы исполнительной власти в устной или письменной форме, а также в электронном виде. Они вправе получать ответы в установленные законом сроки, знакомиться с материалами по своему обращению, обжаловать решения, если они считают, что их права нарушены, а также требовать соблюдения конфиденциальности своих персональных данных. В свою очередь, они обязаны формулировать свои обращения четко и ясно, не допускать оскорблений и угроз, а также предоставлять достоверную информацию, необходимую для рассмотрения их запроса [17].

Органы исполнительной власти обязаны обеспечивать прием, регистрацию и рассмотрение обращений в установленные сроки, предоставлять обоснованные ответы по существу поднятых вопросов, соблюдать законодательство о защите персональных данных и обеспечивать объективность в принятии решений. Они также имеют право запрашивать дополнительную информацию, привлекать экспертов и направлять обращения в компетентные органы, если рассмотрение конкретного вопроса не входит в их полномочия [18].

Для более детального рассмотрения распределения прав и обязанностей представлена таблица.

Таблица 7 - Права граждан при подаче обращений

Право гражданина	Описание	Влияние на процесс рассмотрения
Направление обращения	Возможность подать обращение в любую госструктуру	Обеспечивает доступность государственных органов для населения
Получение ответа	Гарантированное предоставление письменного ответа	Повышает прозрачность работы исполнительных органов
Обжалование решений	Возможность обратиться в вышестоящие органы или суд	Позволяет защитить интересы в случае несогласия с решением
Конфиденциальность	Гарантия защиты персональных данных заявителя	Исключает неправомерное распространение информации
Ознакомление с материалами	Доступ к материалам проверки по своему обращению	Позволяет контролировать ход рассмотрения дела

Как видно из таблицы 7, граждане наделены широкими правами, обеспечивающими возможность эффективного взаимодействия с государственными органами.

Право на подачу обращения	• Граждане могут подавать обращения в органы власти
Право на получение ответа	• Граждане имеют право на получение ответа на обращение
Право на обжалование	• Граждане могут обжаловать решение органов власти
Право на конфиденциальность	• Личная информация граждан защищена законом
Право на своевременность	• Ответ должен быть предоставлен в срок до 30 дней

Рисунок 2 – Права граждан при подаче обращений [19]

Таким образом, согласно рисунка 2, права граждан при подаче обращений обеспечивают их возможность активно участвовать в управлении государством, получать ответы и защищать свои права в случае нарушений.

В то же время они обязаны соблюдать нормы законодательства, что показано в следующей таблице 8.

Таблица 8 - Обязанности граждан при подаче обращений

Обязанность гражданина	Описание	Последствия несоблюдения
Четкое изложение обращения	Формулирование вопроса с указанием сути проблемы	Могут быть запрошены дополнительные разъяснения
Уважительный тон	Недопустимость оскорблений и угроз	Возможность отказа в рассмотрении обращения
Предоставление достоверной информации	Запрет на ложные сведения	Ответственность за заведомо ложные данные
Соблюдение установленных процедур	Направление обращения в надлежащую инстанцию	Возможность перенаправления в компетентный орган
Использование законных способов защиты	Обжалование решений в предусмотренном порядке	Исключение незаконных форм воздействия на госорганы

Соблюдение данных обязанностей позволяет гражданам более эффективно взаимодействовать с государственными структурами и получать качественные и своевременные ответы.

Правильность оформления	• Граждане обязаны правильно оформлять свои обращения
Объективность и честность	• Граждане должны подавать только достоверные сведения
Соблюдение требований закона	• Граждане должны соблюдать требования законодательства
Своевременность подачи обращения	• Граждане обязаны своевременно подавать обращения
Ответственность за ложные сведения	• Граждане несут ответственность за ложные данные в обращении

Рисунок 3 – Обязанности граждан при подаче обращений [20]

Таким образом, согласно рисунка 3, обязанности граждан направлены на обеспечение правомерности обращения и на соблюдение норм законодательства.

Таблица 9 - Обязанности органов исполнительной власти при рассмотрении обращений

Обязанность органа	Описание	Значение для граждан
Регистрация обращения	Внесение в реестр всех поступающих заявлений	Обеспечивает учет и контроль за их рассмотрением
Своевременное рассмотрение	Обязанность дать ответ в установленные сроки	Исключает затягивание процесса
Обоснованность ответа	Предоставление информации по существу обращения	Исключает формальные отписки
Направление по компетенции	Передача обращения в соответствующий орган	Позволяет гражданину не искать инстанцию самостоятельно
Соблюдение конфиденциальности	Защита персональных данных заявителя	Исключает несанкционированное распространение информации

Органы исполнительной власти, со своей стороны, также имеют определенные права и обязанности, которые регламентируют процесс работы с обращениями.

Права органов власти обеспечивают возможность организовать процесс рассмотрения обращений эффективно и в соответствии с законодательными нормами.

Как показано в таблице 9, обязанности государственных органов направлены на обеспечение качественного рассмотрения обращений граждан и их защиты.

Таблица 10 - Права органов исполнительной власти при рассмотрении обращений

Право органа	Описание	Цель реализации
Запрос дополнительной информации	Возможность затребовать разъяснения или документы	Обеспечивает объективность рассмотрения
Оставление обращения без ответа	Если оно содержит оскорбления или угрозы	Предотвращает злоупотребление правом на обращение
Направление обращения в компетентный орган	Если вопрос выходит за пределы полномочий	Обеспечивает правильное рассмотрение проблемы
Привлечение экспертов	Привлечение специалистов для оценки ситуации	Позволяет глубже разобраться в сложных вопросах
Отказ в рассмотрении анонимных обращений	Анонимные обращения не подлежат рассмотрению	Предотвращает злоупотребления и недостоверные обращения

Таким образом, согласно таблицы 10, обязанности органов власти заключаются в эффективном и своевременном рассмотрении обращений, а также в защите прав и интересов граждан.

В процессе рассмотрения обращений граждан органы исполнительной власти обладают необходимыми полномочиями, которые позволяют им эффективно обрабатывать запросы и принимать обоснованные решения.

Взаимоотношения между гражданами и органами власти в процессе рассмотрения обращений строятся на принципах законности, объективности и уважения прав обеих сторон.

Граждане обладают широкими возможностями для взаимодействия с государственными структурами, однако обязаны соблюдать нормы законодательства при подаче запросов.

Органы исполнительной власти, в свою очередь, обязаны обеспечивать своевременное и объективное рассмотрение поступающих обращений, но также имеют механизмы защиты от злоупотреблений со стороны заявителей. Совершенствование системы рассмотрения обращений, в том числе внедрение

цифровых технологий, направлено на повышение качества взаимодействия граждан с государственными структурами и укрепление доверия к органам власти [21].

Эффективное взаимодействие граждан и органов исполнительной власти при рассмотрении обращений играет ключевую роль в формировании доверия к государственным институтам и повышении качества управления. Дальнейшее развитие системы рассмотрения обращений требует постоянного совершенствования правовых механизмов, цифровизации процессов и внедрения инструментов общественного контроля.

Таблица 11 - Административные меры ответственности за нарушения при рассмотрении обращений [22]

Название	Меры ответственности
За нарушение сроков рассмотрения	Штраф или дисциплинарное взыскание
За необоснованный отказ	Административная ответственность
За утрату документов	Ответственность за утрату или уничтожение данных
За незаконное отклонение обращения	Уголовная или административная ответственность
За нарушение конфиденциальности	Штраф или увольнение

Таким образом, согласно таблицы 11, меры ответственности за нарушения в процессе рассмотрения обращений направлены на обеспечение законности и порядка в этом процессе.

Рассмотрение обращений граждан является неотъемлемой частью взаимодействия между населением и органами исполнительной власти.

Таблица 12 - Сравнительный анализ прав и обязанностей граждан и органов исполнительной власти при рассмотрении обращений

Субъект	Права	Обязанности
Граждане	Подавать обращения в любой форме	Предоставлять достоверную информацию в обращении
	Получать информацию о ходе и результатах рассмотрения	Соблюдать нормы этики при составлении обращения
	Защита от преследования за подачу обращения	Уточнять дополнительную информацию по запросу органов власти
Органы исполнительной власти	Принимать обращения граждан	Рассматривать обращения в установленные сроки
	Требовать уточнения или дополнительных данных	Предоставлять обоснованные и своевременные ответы
	Отклонять обращения, не соответствующие требованиям закона	Обеспечивать конфиденциальность и защиту персональных данных

Таким образом, права и обязанности граждан и органов исполнительной власти при рассмотрении обращений формируют основу для эффективного взаимодействия, направленного на решение социальных, экономических и правовых вопросов.

Соблюдение установленных норм и правил обеспечивает прозрачность, подотчётность и справедливость в работе государственных структур, что, в свою очередь, способствует повышению доверия граждан к органам власти [23].

Таблица 13 - Классификация обращений граждан по степени сложности

Категория обращений	Примеры	Характеристика
Простые	Запросы о предоставлении информации	Рассматриваются в минимальные сроки, не требуют дополнительных согласований
Средней сложности	Жалобы на качество услуг	Требуют проверки фактов и взаимодействия с различными структурами
Сложные	Обращения, связанные с правовыми и социальными конфликтами	Включают анализ законодательства, привлечение специалистов и экспертов

Права и обязанности граждан и органов исполнительной власти при рассмотрении обращений являются основой правового взаимодействия в государственном управлении.

Эти нормы способствуют обеспечению справедливости и законности в государственном аппарате и предоставляют гражданам возможность активно участвовать в процессе принятия решений [24].

Таким образом, соблюдение прав и обязанностей при рассмотрении обращений не только укрепляет демократические принципы, но и способствует совершенствованию системы государственного управления в целом.

Одним из важнейших направлений в этой сфере является совершенствование процедур обработки обращений, сокращение сроков рассмотрения и повышение прозрачности работы государственных структур.

Далее рассмотрим возможные перспективные направления развития системы рассмотрения обращений.

Таблица 14 – Перспективные направления развития системы рассмотрения обращений

Направление	Основные принципы	Ожидаемые результаты
Персонализация взаимодействия	Индивидуальный подход к каждому заявителю, использование аналитики данных	Повышение удовлетворенности граждан качеством услуг
Развитие мобильных платформ	Создание удобных мобильных приложений для подачи обращений	Упрощение доступа граждан к государственным сервисам
Виртуальные помощники и чат-боты	Автоматизированные консультации на основе ИИ	Сокращение времени ожидания ответа
Прозрачность работы органов власти	Открытые базы данных по рассмотрению обращений	Увеличение доверия населения к государству
Межведомственная интеграция	Обмен данными между различными структурами	Исключение дублирования запросов и ускорение их обработки

Как видно из таблицы 14, приоритетное внимание уделяется удобству граждан, повышению оперативности рассмотрения обращений и увеличению прозрачности работы государственных структур.

Применение комплексного подхода к совершенствованию системы позволит не только ускорить обработку обращений, но и повысить эффективность государственного управления в целом.

Кроме того, важным аспектом является формирование обратной связи с гражданами.

Введение механизмов оценки качества работы госорганов на основе удовлетворенности заявителей позволяет контролировать эффективность проводимых реформ и корректировать их в зависимости от потребностей общества [25].

Общественное участие в процессе рассмотрения обращений способствует демократизации управления и усилению гражданского контроля.

Таблица 15 – Инструменты обратной связи с гражданами

Инструмент	Описание	Эффект на систему управления
Рейтинговая система	Оценка гражданами работы госорганов через цифровые платформы	Улучшение качества предоставляемых услуг
Публичные отчеты	Публикация результатов рассмотрения обращений в открытом доступе	Повышение прозрачности управления
Социальные опросы	Изучение мнения граждан о работе органов власти	Выявление проблемных зон
Электронные референдумы	Голосование по важным вопросам	Повышение вовлеченности граждан в управление
Общественные слушания	Обсуждение ключевых вопросов с участием граждан	Учет мнения населения при принятии решений

Инструменты обратной связи позволяют формировать двустороннее взаимодействие между населением и государственными структурами, создавая условия для повышения доверия к органам исполнительной власти.

В заключение можно отметить, что рассмотрение обращений граждан является не только процедурой удовлетворения индивидуальных запросов, но и важным элементом стратегического управления. Использование цифровых технологий, совершенствование нормативной базы, развитие общественного контроля и внедрение механизмов персонализированного взаимодействия создают основу для эффективного диалога между государством и обществом. Будущее данной системы зависит от готовности государственных структур к инновациям и их способности оперативно реагировать на потребности населения, обеспечивая прозрачность, доступность и справедливость в рассмотрении обращений граждан.

1.3 Правовая основа обращений граждан в органы исполнительной власти субъекта РФ

Правовая основа регулирования обращений граждан в органы исполнительной власти субъекта Российской Федерации базируется на Конституции Российской Федерации, федеральных законах, а также нормативных актах субъектов РФ. Гарантацией реализации данного права является закрепление в Конституции РФ положения о том, что каждый гражданин имеет право направлять личные и коллективные обращения в органы государственной власти и органы местного самоуправления. Такое право является одним из ключевых элементов правового государства и гражданского общества [26].

Правовая основа обращений граждан в органы исполнительной власти субъекта Российской Федерации представляет собой систему правовых норм, которая регулирует порядок подачи и рассмотрения обращений граждан, а также права и обязанности как граждан, так и государственных органов, ответственных за их рассмотрение.

Право граждан на обращение в органы исполнительной власти является важной частью демократической системы и ключевым элементом правового

государства. Оно предоставляет гражданам возможность напрямую взаимодействовать с органами государственной власти, защищать свои права и интересы, а также участвовать в процессе принятия решений на уровне региональной власти [27].

Первоначально правовое регулирование обращений граждан в органы исполнительной власти субъекта Российской Федерации происходит на основе Конституции Российской Федерации, которая гарантирует каждому гражданину право на обращение в органы государственной власти. Важной частью правовой основы является Федеральный закон № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», принятый 2 мая 2006 года, который регулирует процесс подачи, регистрации, рассмотрения и ответа на обращения граждан [28].

Этот закон является основополагающим нормативным актом, который распространяет свою силу на все государственные органы, включая органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации. Он устанавливает обязательные для исполнения правила, по которым органы власти обязаны учитывать и учитывать каждое обращение гражданина, не допуская отказов, нарушающих права заявителей.

Федеральный закон № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» определяет основные принципы, порядок и сроки рассмотрения обращений граждан. Этот закон регламентирует, что обращения могут быть поданы в письменной форме, устно или в электронной форме, что существенно расширяет доступ граждан к механизмам защиты своих прав. Также закон устанавливает обязательность ответа со стороны органов власти и ответственность за нарушение сроков или порядка рассмотрения обращений [3]. На региональном уровне субъекты РФ вправе разрабатывать дополнительные акты, регулирующие особенности обращения граждан с учётом региональных условий.

Особое место в правовой системе занимает административное законодательство субъектов Российской Федерации, которое детализирует

порядок взаимодействия граждан с органами исполнительной власти. Региональные законы обычно устанавливают компетенцию органов власти, определяют формы обращений и предусматривают механизмы обжалования решений. Кроме того, нормативные акты субъектов могут уточнять требования к информационной открытости органов исполнительной власти, что стимулирует рост прозрачности и повышает доверие граждан [29].

Кроме того, каждая субъективная правовая система на уровне Российской Федерации, включая различные субъекты Федерации, имеет право разрабатывать и утверждать свои собственные нормативные акты, которые конкретизируют правила рассмотрения обращений граждан в органах исполнительной власти [30].

Это может быть, например, специальное законодательство, регулирующее порядок подачи обращений в региональные органы власти, а также местные нормативные акты, регулирующие работу с обращениями граждан на местах. Такие акты помогают уточнить и адаптировать процесс рассмотрения обращений граждан с учетом специфики каждого конкретного субъекта Федерации.

Помимо Федерального закона № 59-ФЗ, другие важные источники правового регулирования обращений граждан в органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации включают различные подзаконные акты, нормативные документы и указы, которые определяют внутренние процедуры для рассмотрения обращений. Это могут быть постановления и распоряжения местных органов исполнительной власти, уставы и положения муниципальных образований, а также правовые акты, регулирующие деятельность конкретных департаментов и министерств в субъекте РФ [31].

Для обеспечения прав граждан на обращение в органы власти в каждом субъекте Российской Федерации создаются специальные структуры, которые занимаются обработкой и рассмотрением обращений. Эти структуры могут быть как отдельными подразделениями, так и специализированными агентствами или центрами, которые организуют работу с обращениями

граждан. Важным элементом правовой базы является и система регистрации обращений, их учета и контроля за сроками ответа, а также установленный порядок передачи обращений в другие органы для дальнейшего рассмотрения, если это необходимо [32].

Кроме того, важным аспектом правовой основы является ответственность органов исполнительной власти за нарушения, связанные с неправильным рассмотрением обращений граждан.

Законодательство Российской Федерации предусматривает меры ответственности для должностных лиц и органов, если они нарушают установленный порядок рассмотрения обращений или не исполняют свои обязанности в отношении граждан. Это может включать как административную ответственность, так и более строгие меры, такие как дисциплинарные взыскания, штрафы или увольнение.

Правовая основа, касающаяся рассмотрения обращений граждан в органах исполнительной власти субъекта Российской Федерации, направлена на защиту прав и интересов граждан, обеспечение прозрачности в работе органов государственной власти, а также повышение доверия к институтам власти [33].

Принятие и соблюдение этих норм способствует созданию справедливого и доступного механизма, в котором каждый гражданин может получить ответ на свое обращение и быть уверенным в том, что его мнение будет учтено.

Таблица 16 – Основные нормативные акты, регулирующие рассмотрение обращений граждан

Название документа	Основные положения
Конституция Российской Федерации	Гарантирует право граждан на обращение в органы власти
Федеральный закон № 59-ФЗ от 2 мая 2006 года	Регламентирует порядок рассмотрения обращений граждан
Постановление Правительства РФ № 1325 от 28 ноября 2006 года	Устанавливает правила регистрации и учета обращений

Продолжение таблицы 16

Название документа	Основные положения
Уставы субъектов РФ	Определяют особенности рассмотрения обращений на региональном уровне
Положение о работе с обращениями граждан в органах власти	Разрабатываются органами власти для внутреннего использования

Таким образом, согласно таблицы 16, система нормативных актов, регулирующих рассмотрение обращений граждан, охватывает широкий спектр правовых документов, как федерального, так и регионального уровня, обеспечивая эффективное взаимодействие граждан с органами власти.

Таблица 17 – Структура работы с обращениями в органах исполнительной власти субъекта РФ

Название документа	Основные положения
Порядок регистрации обращений граждан в органах власти	Устанавливает процедуры регистрации и учета обращений
Ответственность за нарушение сроков рассмотрения	Определяет меры ответственности за нарушение сроков
Порядок рассмотрения жалоб и предложений граждан	Устанавливает этапы рассмотрения жалоб, заявлений и предложений
Положение о защите конфиденциальности информации	Определяет порядок защиты персональных данных в обращениях
Обязанности работников по рассмотрению обращений граждан	Устанавливает обязанности должностных лиц при рассмотрении обращений

Таким образом, согласно таблицы 17, процесс работы с обращениями граждан в органах исполнительной власти субъекта РФ включает несколько важных этапов, регулируемых внутренними нормативными актами, обеспечивающими соблюдение прав граждан.

Таблица 18 – Ответственность за нарушение законодательства по обращениям граждан

Название документа	Основные положения
Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях	Определяет административную ответственность за нарушение законодательства по обращениям
Трудовой кодекс Российской Федерации	Ответственность должностных лиц за нарушения в процессе рассмотрения обращений
Уголовный кодекс Российской Федерации	Ответственность за преступления, связанные с нарушением прав граждан в процессе рассмотрения обращений
Закон РФ «О защите прав потребителей»	Применение к обращениям потребителей для защиты их прав
Закон РФ «Об основах охраны здоровья граждан»	Ответственность органов власти за неправомерные действия в вопросах здравоохранения

Таким образом, согласно таблицы 18, ответственность органов и должностных лиц за нарушение законодательства в области обращения граждан регулируется различными кодексами и законами, что повышает эффективность правовой защиты граждан.

Таблица 19 – Основные процедуры рассмотрения обращений граждан в субъектах РФ

Название документа	Основные положения
Порядок подачи обращения в органы исполнительной власти	Регламентирует способы подачи обращений граждан (письменно, электронно, устно)
Процедура регистрации обращений граждан	Устанавливает сроки и порядок регистрации всех поступающих обращений
Процедура рассмотрения обращений в рамках установленных сроков	Устанавливает сроки для рассмотрения обращений и принятия решения
Процедура ответа на обращения граждан	Обязательства органов исполнительной власти по предоставлению ответов на обращения граждан
Процедура обжалования решений по обращениям граждан	Механизм обжалования решений и действий органов власти

Таким образом, согласно таблицы 19, процедуры рассмотрения обращений граждан в субъектах РФ четко структурированы и детализированы, что гарантирует соблюдение сроков и прозрачность в процессе рассмотрения.

Таблица 20 – Региональные особенности правовой базы обращения граждан

Название документа	Основные положения
Устав субъекта РФ	Определяет общие принципы работы с обращениями граждан в данном регионе
Закон субъекта РФ о местном самоуправлении	Устанавливает правила подачи обращений в местные органы власти
Региональные постановления и распоряжения	Регулируют специфические особенности рассмотрения обращений на местах
Порядок подачи обращений в органы местного самоуправления	Описывает процедуру подачи обращений в муниципальные органы власти
Местные акты, регулирующие работу с обращениями	Специфические местные нормативные акты, регулирующие обработку обращений на уровне муниципалитетов

На уровне субъектов Российской Федерации существуют региональные акты, которые детализируют порядок реализации федерального законодательства о рассмотрении обращений граждан. Эти акты регулируют особенности приема, регистрации, обработки и направления обращений в пределах компетенции органов исполнительной власти субъекта. Их цель – адаптация общих правовых норм к местным условиям, обеспечение эффективности рассмотрения заявлений и соблюдение прав граждан [34].

Региональные акты определяют временные рамки для реагирования на обращения, учитывая географические особенности и логистические трудности субъекта, а также устанавливают дополнительные меры контроля за качеством обработки обращений. Они могут содержать положения о применении электронных сервисов, упрощении процедур подачи заявлений и предоставлении обратной связи, что делает процесс более прозрачным и доступным [35].

Кроме того, такие акты способствуют созданию благоприятных условий для подачи заявлений от социально уязвимых групп, включая коренные малочисленные народы, инвалидов, многодетные семьи и других категорий населения. Введение дополнительных мер поддержки для этих групп помогает обеспечивать равный доступ к правовым механизмам.

Обращения граждан в государственные органы власти занимают важное место в демократическом обществе и играют ключевую роль в осуществлении принципов открытости и подотчетности власти. Эти обращения служат не только средством выражения мнений и предложений граждан, но и инструментом, позволяющим государственным органам получать обратную связь о качестве своей работы. В современных условиях, когда граждане становятся все более активными участниками общественно-политической жизни, порядок рассмотрения устных и письменных обращений требует особого внимания со стороны исследователей и практиков [36].

Существенным аспектом является роль информационных технологий в упрощении процедуры подачи обращений. В последние годы наблюдается рост использования гражданами электронных форматов подачи обращений через специализированные порталы и сайты органов власти. Это стало возможным благодаря развитию инфраструктуры электронного правительства и внедрению технологий автоматизированной обработки данных. Одной из ключевых платформ для подачи обращений является портал «Госуслуги», который позволяет гражданам не только направлять обращения, но и отслеживать статус их рассмотрения [37].

Значительное внимание уделяется соблюдению сроков и качеству ответов на обращения. Согласно действующему законодательству, ответ должен быть предоставлен в течение 30 дней с момента регистрации обращения. Однако в практике органов исполнительной власти субъектов РФ нередко случаи нарушения установленных сроков. Это обуславливает необходимость внедрения механизмов контроля, таких как

автоматизированные системы учёта и анализа обращений, что позволяет повысить эффективность их обработки [38].

Несмотря на существование четких законодательных норм, система обработки обращений граждан сталкивается с рядом проблем. Одна из основных трудностей заключается в недостаточном уровне информированности граждан о своих правах и порядке подачи обращений. Многие граждане не знают, как правильно оформить свои обращения и куда именно их направлять.

Кроме того, часто возникают проблемы с качеством ответов на обращения. В некоторых случаях ответы являются формальными и не содержат конкретной информации о принятых мерах. Это может вызвать недовольство граждан и снизить уровень доверия к государственным органам. Важно, чтобы представители власти не только отвечали на обращения, но и обеспечивали их конструктивное рассмотрение.

Таким образом, региональные нормативные акты играют важную роль в обеспечении практической реализации конституционного права граждан на обращение, создавая механизмы, которые учитывают особенности конкретного субъекта Российской Федерации.

Это не только повышает качество работы органов исполнительной власти, но и укрепляет доверие граждан к государственным институтам.

Анализ существующего правового регулирования показывает, что обращение граждан является не только механизмом защиты прав, но и важным инструментом взаимодействия между государством и обществом.

Это способствует учёту мнения граждан при разработке и реализации государственной политики. В то же время недостатки, связанные с бюрократическими барьерами, недостаточной информированностью граждан и несоответствием ответов ожиданиям, требуют дальнейшего совершенствования нормативной базы [39].

Следует отметить, что правовая основа обращений граждан в органы исполнительной власти субъектов РФ обеспечивает высокий уровень гарантий реализации этого права.

Однако для повышения эффективности системы необходимо укрепление информационной инфраструктуры, совершенствование законодательства и повышение ответственности должностных лиц за рассмотрение обращений.

Дальнейшие исследования в данной области могут быть направлены на разработку механизмов повышения прозрачности и расширения участия граждан в процессах государственного управления.

Таким образом в данной главе было определено, что обращения граждан – это официальное заявление, жалоба, предложение или запрос, направляемые гражданином в органы государственной власти, органы местного самоуправления или другие публичные организации с целью получения ответа, решения или проведения определённых действий.

Обращения граждан являются одним из важнейших инструментов реализации прав граждан и их участия в процессе государственного управления, а также механизма защиты их законных интересов.

В правовом контексте обращение регулируется законами и нормативно-правовыми актами, что обеспечивает прозрачность и правильность его рассмотрения со стороны органов власти.

Данная глава направлена на изучение теоретических аспектов, правовых основ и механизма рассмотрения обращений граждан в органах исполнительной власти, что позволяет более глубоко понять значимость этого процесса для укрепления гражданского общества и повышения эффективности государственного управления.

Глава 2 Анализ практики работы с обращениями граждан в органах исполнительной власти (на примере департамента образования Ямало-Ненецкого автономного округа)

2.1 Общая характеристика департамента образования Ямало-Ненецкого автономного округа и его функции

Департамент образования Ямало-Ненецкого автономного округа (ЯНАО) является исполнительным органом государственной власти, ответственным за реализацию государственной политики в сфере образования на территории округа. Его деятельность направлена на обеспечение доступности и качества образования, соответствующего федеральным стандартам и региональным особенностям.

Основными задачами департамента являются разработка и реализация региональных программ развития образования, контроль и надзор за соблюдением законодательства в образовательной сфере, а также координация деятельности образовательных учреждений различного уровня. Департамент осуществляет лицензирование и аккредитацию образовательных организаций, обеспечивает повышение квалификации педагогических кадров и внедрение инновационных методик обучения.

Структура департамента включает в себя несколько управлений и отделов, каждое из которых отвечает за определенные направления деятельности. Согласно постановлению Губернатора ЯНАО от 23 декабря 2019 года № 170-ПГ, в структуру департамента входят:

- Управление государственной политики в сфере образования;
- Управление экономики и финансов;
- Управление государственного контроля (надзора) в сфере образования;
- Отдел правовой деятельности.

Каждое из этих подразделений выполняет специфические функции, направленные на достижение общих целей департамента.

Таблица 21 – Структура департамента образования Ямало-Ненецкого автономного округа

Подразделение	Основные функции
Управление государственной политики в сфере образования	Разработка и реализация региональных образовательных программ, внедрение инновационных методик, координация деятельности образовательных учреждений.
Управление экономики и финансов	Планирование и распределение бюджетных средств, контроль за финансовой деятельностью подведомственных учреждений, экономический анализ и прогнозирование.
Управление государственного контроля (надзора) в сфере образования	Лицензирование и аккредитация образовательных организаций, контроль за соблюдением образовательного законодательства, проведение проверок и мониторинга качества образования.
Отдел правовой деятельности	Правовое обеспечение деятельности департамента, разработка нормативных актов, консультирование по юридическим вопросам.

Анализ таблицы 21 показывает, что структура департамента образования ЯНАО организована таким образом, чтобы эффективно охватывать все ключевые аспекты управления образовательной сферой в регионе. Разделение на специализированные управления и отделы позволяет сосредоточиться на конкретных задачах, обеспечивая при этом координацию и взаимодействие между различными направлениями деятельности.

Функции департамента охватывают широкий спектр задач, включая:

- Разработку и реализацию региональных программ развития образования, направленных на повышение качества и доступности образовательных услуг;
- Контроль за соблюдением федеральных и региональных стандартов в образовательных учреждениях, проведение аттестации педагогических кадров;

- Организацию мероприятий по поддержке одаренных детей и молодежи, развитие системы дополнительного образования;
- Обеспечение взаимодействия с федеральными органами власти, общественными организациями и другими субъектами в сфере образования.

Таким образом, департамент образования ЯНАО играет ключевую роль в формировании и реализации образовательной политики региона, обеспечивая условия для качественного и доступного образования для всех категорий населения.

Важной функцией департамента является внедрение современных образовательных технологий, способствующих повышению качества образования. Особое внимание уделяется цифровизации образовательного процесса, что особенно актуально в условиях удалённых и труднодоступных территорий Ямало-Ненецкого автономного округа. В рамках этого направления департамент активно сотрудничает с федеральными образовательными учреждениями, технологическими компаниями и разработчиками образовательного контента.

Для оценки эффективности работы образовательных учреждений департамент проводит мониторинг качества образования. В рамках мониторинга осуществляется сбор данных о результатах освоения обучающимися образовательных программ, внедрение процедур независимой оценки знаний, а также регулярное проведение проверок соблюдения образовательных стандартов. Результаты анализа позволяют корректировать региональные программы развития образования и направлять ресурсы на решение наиболее острых проблем.

Одним из ключевых направлений деятельности департамента является поддержка и развитие кадрового потенциала. На территории округа реализуются программы повышения квалификации и профессиональной переподготовки педагогических работников. Кроме того, в сотрудничестве с образовательными учреждениями организуются научно-практические

конференции, семинары и тренинги для педагогов, что способствует обмену опытом и внедрению передовых педагогических практик.

Таблица 22 – Основные направления работы департамента образования ЯНАО

Направление деятельности	Краткое описание
Развитие инфраструктуры образования	Строительство новых образовательных учреждений, модернизация материально-технической базы.
Поддержка цифровизации	Внедрение электронных образовательных платформ, развитие дистанционного обучения.
Мониторинг качества образования	Проведение проверок, анализ результатов ЕГЭ, ОГЭ, независимой оценки знаний.
Поддержка кадров	Организация курсов повышения квалификации, профессиональная переподготовка педагогов.
Развитие инклюзивного образования	Создание условий для обучения детей с особыми образовательными потребностями.

Анализ таблицы 22 показывает, что направления деятельности департамента образования ЯНАО охватывают все ключевые аспекты развития региональной системы образования. Каждое из направлений имеет стратегическое значение для обеспечения устойчивого развития образовательной сферы. Так, развитие инфраструктуры позволяет обеспечить доступ к образованию в отдалённых населённых пунктах, а поддержка цифровизации способствует внедрению современных технологий в учебный процесс. Особое внимание уделяется вопросам инклюзивного образования. Департамент активно работает над созданием условий для обучения детей с ограниченными возможностями здоровья. Для этого внедряются специальные образовательные программы, адаптированные учебные материалы и оборудуются кабинеты для коррекционных занятий. Развитие инклюзии способствует обеспечению равных образовательных возможностей для всех категорий граждан. Важной задачей департамента является также поддержка одарённых детей. В рамках этой задачи организуются олимпиады, конкурсы, научно-исследовательские проекты, а также специализированные образовательные смены в летних лагерях. Поддержка талантливой молодёжи способствует развитию интеллектуального потенциала региона и созданию

условий для их дальнейшего профессионального роста. Таким образом, департамент образования Ямало-Ненецкого автономного округа выполняет важную роль в формировании образовательной политики региона. Его деятельность направлена на создание условий для доступного и качественного образования, развитие образовательной инфраструктуры и поддержку всех участников образовательного процесса. Эти усилия способствуют повышению качества жизни населения и устойчивому развитию округа в целом.

Департамент образования Ямало-Ненецкого автономного округа (ЯНАО) является основным органом исполнительной власти, отвечающим за реализацию государственной образовательной политики в регионе. Его задачи охватывают широкий спектр направлений, включая обеспечение доступности качественного образования, развитие материально-технической базы образовательных учреждений, реализацию программ поддержки педагогических работников и создание условий для профессионального роста кадров.

Таблица 23 – Основные показатели деятельности департамента образования ЯНАО

Показатель	2021 г.	2022 г.	2023 г.	Абсолютное отклонение (2023–2021)	Относительное отклонение (2023–2021), %
Число образовательных учреждений	520	530	540	+20	+3,8 %
Численность обучающихся (тыс. чел.)	47	48,2	49,5	+2,5	+5,3 %
Объем финансирования (млрд руб.)	12,5	13,0	13,8	+1,3	+10,4 %
Количество педагогов (тыс. чел.)	4,8	4,9	5,1	+0,3	+6,3 %
Удельный вес детей с ОВЗ (%)	4,5	4,7	5,0	+0,5	+11,1 %
Количество электронных обращений	310	375	420	+110	+35,5 %
Число региональных образовательных программ	15	16	18	+3	+20 %

Важным направлением деятельности департамента является контроль за соблюдением законодательства в области образования и координация работы образовательных организаций всех уровней: от дошкольного до профессионального образования. Специфика округа, связанная с климатическими и географическими особенностями, требует разработки и внедрения специализированных образовательных программ, адаптированных для нужд населения, включая коренные малочисленные народы Севера.

Таким образом, согласно таблицы 23, анализ показателей свидетельствует о стабильном росте активности департамента, увеличении объемов финансирования и числа образовательных программ, что указывает на позитивную динамику развития системы образования в округе.

Таблица 24 – Динамика цифровизации образовательного процесса в ЯНАО

Показатель	2021 г.	2022 г.	2023 г.	Абсолютное отклонение (2023–2021)	Относительное отклонение (2023–2021), %
Количество электронных дневников	25 000	27 500	30 000	+5 000	+20 %
Число школ, подключенных к платформам дистанционного обучения	150	160	170	+20	+13,3 %
Объем инвестиций в цифровизацию (млн руб.)	450	480	520	+70	+15,6 %
Количество обучающихся вебинаров для педагогов	60	75	85	+25	+41,7 %
Число дистанционных курсов для детей	100	120	140	+40	+40 %
Доля детей, участвующих в цифровых олимпиадах (%)	30	35	40	+10	+33,3 %
Количество обучающихся, подключенных к электронным платформам (тыс. чел.)	20	25	28	+8	+40 %

Департамент играет важную роль в обеспечении социальной стабильности и устойчивого развития региона через внедрение целевых

образовательных программ, ориентированных на решение актуальных задач. В рамках своей деятельности он выполняет функции не только организатора, но и регулятора образовательной системы, осуществляя контроль за выполнением стандартов и требований. Одним из приоритетов является внедрение инновационных технологий, включая цифровизацию учебного процесса, дистанционные формы обучения и системы мониторинга качества. Также департамент обеспечивает поддержку детям из социально незащищенных категорий, включая многодетные семьи, детей-сирот и представителей коренных малочисленных народов.

Таким образом, согласно таблицы 24, цифровизация образовательной системы в округе демонстрирует устойчивую динамику, что способствует повышению доступности качественного образования и созданию условий для дистанционного обучения в сложных климатических условиях региона.

Работа департамента также направлена на развитие инфраструктуры, включая строительство новых образовательных учреждений, модернизацию существующих зданий и обеспечение их современным оборудованием.

Таблица 25 – Динамика модернизации образовательной инфраструктуры в ЯНАО

Показатель	2021 г.	2022 г.	2023 г.	Абсолютное отклонение (2023–2021)	Относительное отклонение (2023–2021), %
Новые школы, введенные в эксплуатацию	5	6	8	+3	+60 %
Количество капитально отремонтированных зданий	12	14	16	+4	+33,3 %
Инвестиции в модернизацию (млн руб.)	650	720	800	+150	+23,1 %
Школы, оснащенные современной техникой (%)	85	88	90	+5	+5,9 %
Средства, выделенные на закупку оборудования (млн руб.)	120	130	150	+30	+25 %

Продолжение таблицы 25

Показатель	2021 г	2022 г.	2023 г	Абсолютное отклонение (2023–2021)	Относительное отклонение (2023–2021), %
Новые спортивные площадки	8	10	12	+4	+50 %
Число школ с доступной средой для детей с ОВЗ	50	55	60	+10	+20 %

Таким образом, согласно таблицы 25, усилия департамента в модернизации образовательной инфраструктуры привели к заметным улучшениям, включая рост числа новых и отремонтированных школ, а также увеличение оснащённости учреждений современной техникой. Это способствует повышению качества образовательных услуг в регионе. Департамент активно развивает механизмы взаимодействия с населением. Большое внимание уделяется рассмотрению обращений граждан. Для этого внедряются эффективные каналы коммуникации, включая электронные сервисы, горячие линии и специализированные консультационные центры [40]. Анализ обращений позволяет департаменту выявлять проблемные вопросы и оперативно реагировать на потребности населения.

Таблица 26 – Динамика работы с обращениями граждан в департаменте образования ЯНАО

Показатель	2021 г.	2022 г.	2023 г.	Абсолютное отклонение (2023–2021)	Относительное отклонение (2023–2021), %
Количество поступивших обращений	1 200	1 350	1 500	+300	+25 %
Обращения, рассмотренные в срок (%)	92	94	96	+4	+4,3 %
Доля электронных обращений (%)	45	50	55	+10	+22,2 %
Число разъяснительных консультаций	300	350	400	+100	+33,3 %
Количество жалоб на качество услуг	150	120	100	–50	–33,3 %

Продолжение таблицы 26

Показатель	2021 г.	2022 г.	2023 г.	Абсолютное отклонение (2023–2021)	Относительное отклонение (2023–2021), %
Количество тематических круглых столов	5	7	9	+4	+80 %
Общее время рассмотрения обращений (сутки)	15	12	10	–5	–33,3 %

Согласно данной таблицы 26, количество поступивших обращений увеличилось на 25%, доля обращений, рассмотренных в срок увеличилось с 92% до 96%, что свидетельствует о повышении эффективности работы с обращениями граждан в департаменте образования ЯНАО. Динамика этих показателей отображена с помощью рисунка 4.

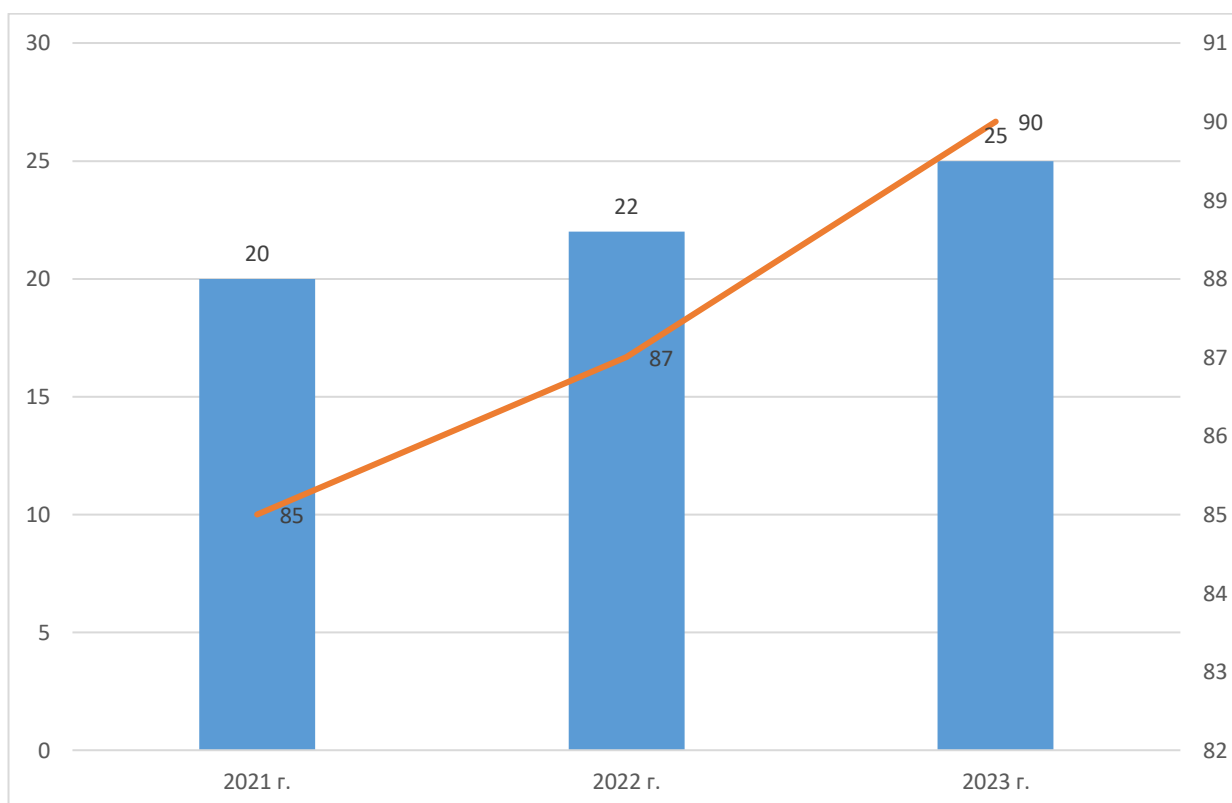


Рисунок 4 – Динамика работы с обращениями граждан в департаменте образования ЯНАО

Таким образом, согласно таблицы 26 и рисунка 4, внедрение современных инструментов взаимодействия с населением позволяет департаменту оперативно реагировать на обращения граждан, что подтверждается увеличением доли электронных обращений и сокращением времени их рассмотрения.

Важной функцией департамента является разработка и реализация целевых программ, направленных на решение актуальных задач. Эти программы включают мероприятия по улучшению материально-технической базы, повышению квалификации педагогов и внедрению инновационных методик обучения.

Таблица 27 – Динамика реализации целевых образовательных программ в ЯНАО

Показатель	2021 г.	2022 г.	2023 г.	Абсолютное отклонение (2023–2021)	Относительное отклонение (2023–2021), %
Количество реализуемых программ	10	12	15	+5	+50 %
Число участников программ (тыс. чел.)	20	22	25	+5	+25 %
Объем финансирования (млн руб.)	500	550	600	+100	+20 %
Программы повышения квалификации педагогов	3	4	5	+2	+66,7 %
Доля школ, участвующих в программах (%)	70	75	80	+10	+14,3 %
Участники из коренных малочисленных народов Севера (%)	15	18	20	+5	+33,3 %
Оценка удовлетворенности программами (%)	85	87	90	+5	+5,9 %

Согласно таблицы 27 отобразим динамику показателей с помощью рисунка 5.

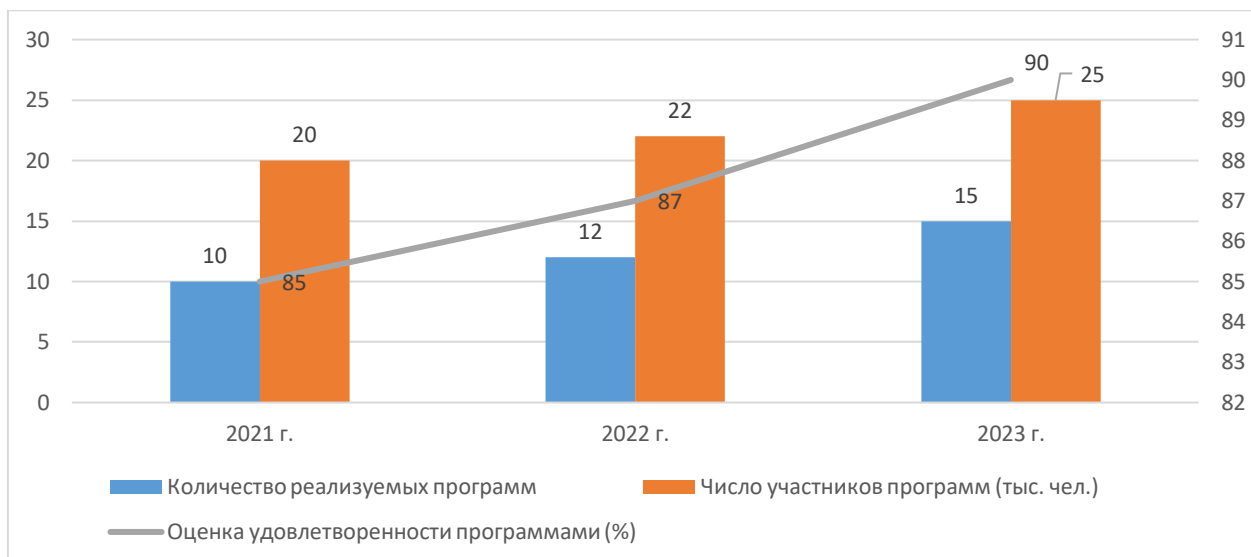


Рисунок 5 – Динамика реализации целевых образовательных программ в ЯНАО

Согласно таблице 27 и рисунка 5, реализация целевых программ демонстрирует положительную динамику, что подтверждается ростом их числа, объема финансирования и доли участников. Это свидетельствует об эффективности деятельности департамента в решении задач развития образования.

Таким образом, департамент образования ЯНАО представляет собой ключевую структуру в реализации государственной политики в области образования, активно модернизируя инфраструктуру, внедряя цифровые технологии и улучшая механизмы взаимодействия с населением. Проведенный анализ подтверждает, что департамент успешно решает поставленные задачи, направленные на обеспечение доступного и качественного образования в условиях региона с особыми климатическими и социальными особенностями.

2.2 Алгоритм рассмотрения обращений граждан в департаменте образования Ямало-Ненецкого автономного округа

Обработка письменных обращений граждан в исполнительных органах государственной власти регулируется рядом нормативных документов, включая Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Закон Ямало-Ненецкого автономного округа от 28.09.2017 № 60-ЗАО «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Ямало-Ненецком автономном округе», а также приказ директора департамента образования Ямало-Ненецкого автономного округа от 30.09.2010 № 947 и постановление Правительства округа от 18.06.2018 № 626-П. Эти документы устанавливают правила работы с письменными и электронными обращениями граждан.

Основная цель рассмотрения обращений граждан заключается в предупреждении и урегулировании затронутых в них проблем. Граждане обращаются в органы власти для защиты своих интересов, когда решение проблемы или конфликта оказывается невозможным без участия государственных структур.

Важными принципами работы с обращениями граждан являются:

- свобода обращения;
- равная ответственность;
- гласность;
- всеобщность;
- равноправие;
- подведомственность;
- неотъемлемость права на обращение;
- коллективный и индивидуальный характер обращений.

Анализ показывает, что исполнительные органы власти систематически занимаются обработкой поступающих обращений. Так, в 2023 году департамент образования Ямало-Ненецкого автономного округа получил 522

обращения, из которых 346 поступили напрямую. Это на 10,4% больше, чем в 2022 году. В то же время наблюдается снижение объема почтовых обращений и рост электронных запросов.

Работа с письменными обращениями граждан является одной из ключевых функций исполнительных органов. Согласно статье 7 Федерального закона № 59-ФЗ, письменное обращение должно содержать следующие сведения:

- адресата (орган власти, должностное лицо или его должность);
- фамилию, имя, отчество заявителя;
- почтовый или электронный адрес для ответа;
- суть обращения (предложения, заявления или жалобы);
- дату и подпись.

При необходимости к обращению прикладываются документы, подтверждающие изложенные доводы. Согласно статье 8 данного закона, письменное обращение регистрируется в течение трех дней с момента поступления. Если обращение не относится к компетенции органа, оно перенаправляется в течение семи дней в соответствующий орган с уведомлением гражданина. Аналогично, если обращение затрагивает компетенцию нескольких органов, его копия направляется всем уполномоченным структурам.

Запрещается передавать обращение в орган, действия или решения которого обжалуются. Гражданину предоставляется уведомление о принятии обращения с указанием регистрационного номера, даты принятия и контактного телефона.

Срок рассмотрения письменных обращений составляет 30 дней с момента регистрации, согласно статье 12 Федерального закона № 59-ФЗ. При необходимости срок может быть продлен, но не более чем на 30 дней, с уведомлением заявителя.

В рамках регионального законодательства, предусмотрены сокращенные сроки для рассмотрения обращений, касающихся защиты прав

ребенка, предотвращения аварий или межнациональной напряженности (5 дней с момента регистрации), а также для вопросов организации детского отдыха и оздоровления (20 дней). Если обращение касается судебного решения, оно возвращается гражданину в течение 5 дней с разъяснением порядка обжалования.

Рассмотрение обращений граждан в департаменте образования Ямало-Ненецкого автономного округа основывается на законодательных нормах и внутренних регламентах, обеспечивая порядок обработки обращений с учетом их содержания, формы подачи и срочности. Алгоритм рассмотрения ориентирован на соблюдение прав граждан на оперативное и качественное рассмотрение их запросов. Основой для алгоритма служат федеральные законы, такие как ФЗ № 59 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а также локальные нормативные акты региона. Важно отметить, что порядок работы с обращениями выстроен с учетом принципов доступности, прозрачности и эффективности.

Процесс начинается с регистрации поступившего обращения. На этом этапе документ фиксируется в единой информационной системе, которая позволяет отслеживать движение обращения на каждом этапе. После регистрации проводится предварительный анализ содержания. Суть анализа заключается в определении компетенции департамента в отношении поднятых вопросов, их отнесенности к конкретным отделам или подразделениям, а также установлении категории срочности.

Таблица 28 – Объем и структура обращений граждан в департамент образования ЯНАО

Категория обращения	2021 г.	2022 г.	2023 г.	Абсолютное отклонение (2023–2021)	Относительное отклонение (2023–2021), %
Жалобы на качество образования	250	280	300	+50	+20 %
Запросы информации	450	500	550	+100	+22,2 %
Предложения по улучшению работы	120	140	150	+30	+25 %

Продолжение таблицы 28

Категория обращения	2021 г.	2022 г.	2023 г.	Абсолютное отклонение (2023–2021)	Относительное отклонение (2023–2021), %
Благодарности	30	40	50	+20	+66,7 %
Жалобы на административные барьеры	100	110	120	+20	+20 %
Обращения по вопросам инфраструктуры	150	170	200	+50	+33,3 %
Прочие	50	60	70	+20	+40 %

Таким образом, согласно таблицы 28, за последние три года наблюдается рост объема обращений по всем категориям. Динамика обращений граждан в департамент образования ЯНАО отображена с помощью рисунка 6.

Так, количество жалоб на качество образования увеличилось с 250 до 300, то есть на 20%. Запросы информации также имеют схожую тенденции, их количество из 450 в 2021 году выросло до 550 в 2023 году, то есть на 22,2%. Количество предложение по улучшению работы увеличилось на 25% – с 120 в 2021 году до 150 в 2023 году. Количество благодарностей увеличилось на 66,7% – с 30 в 2021 году до 50 в 2023 году.

Количество жалоб на административные барьеры увеличилось с 100 в 2021 году до 120 в 2023 году, то есть на 20%.

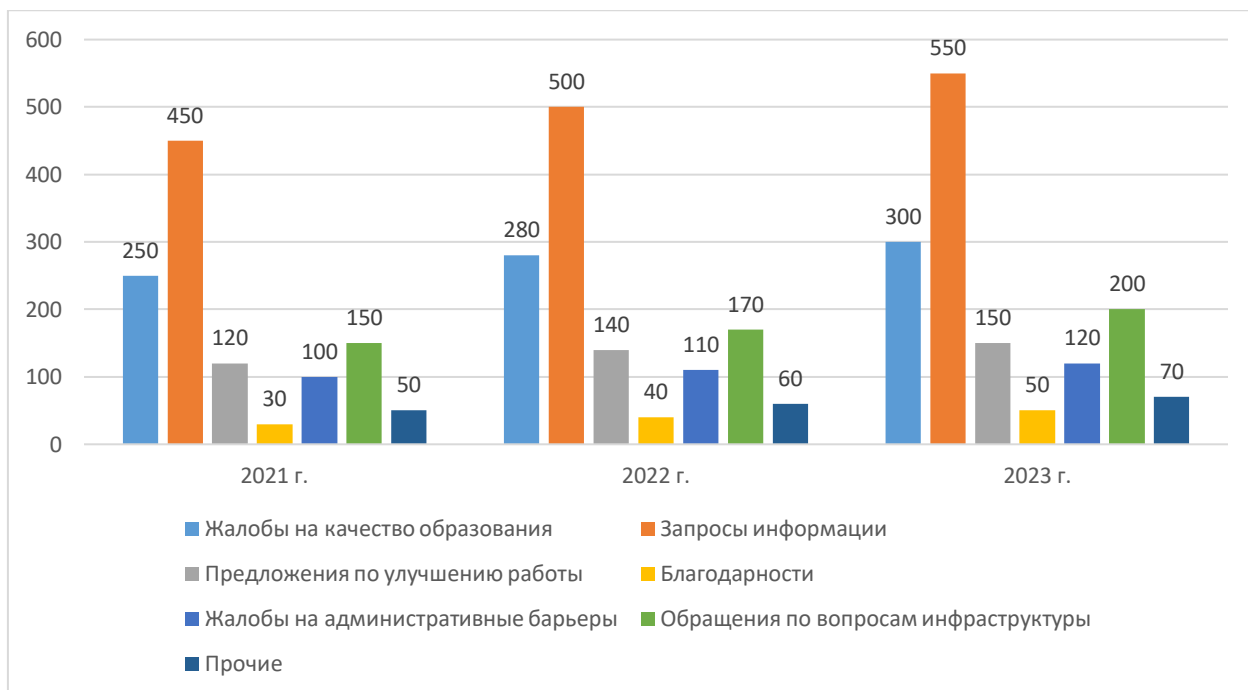


Рисунок 6 – Динамика обращений граждан в департамент образования ЯНАО

Структура обращений граждан в департамент образования ЯНАО в 2021 году отображена с помощью рисунка 7.



Рисунок 7 – Структура обращений граждан в департамент образования ЯНАО в 2021 году

Таким образом, в 2021 году запросы информации составляют наибольшую долю – 37.5%, что указывает на высокий интерес к получению дополнительной информации, возможно, по вопросам образовательных услуг или административных процедур.

Жалобы на качество образования занимают 20.83%, что является значимой частью, отражая проблемы и недовольство качеством предоставляемого образования.

Обращения по вопросам инфраструктуры составляют 12.5%, что указывает на наличие проблем в материально-технической базе. Предложения по улучшению работы составляют 10%, что говорит о наличии конструктивных предложений по улучшению работы. Жалобы на административные барьеры составляют 8.33%, что также достаточно значимо, указывая на административные проблемы. Благодарности составляют 2.5%, что является меньшей долей, но все равно свидетельствует о положительном отклике. Прочие обращения составляют 4.17%, что указывает на разнообразие других типов обращений.

Структура обращений граждан в департамент образования ЯНАО в 2022 году отображена с помощью рисунка 8.



Рисунок 8 – Структура обращений граждан в департамент образования ЯНАО в 2022 году

В 2022 году запросы информации остаются на высоком уровне – 38.46%, что подтверждает сохранение интереса к информационным вопросам.

Жалобы на качество образования увеличились до 21.54%, что может свидетельствовать о росте недовольства качеством образовательных услуг.

Обращения по вопросам инфраструктуры составляют 13.08%, что увеличилось, указывая на рост проблем с инфраструктурой.

Предложения по улучшению работы составляют 10.77%, что немного увеличилось, подтверждая наличие предложений.

Жалобы на административные барьеры увеличились до 8.46%, что также указывает на рост проблем в административной сфере. Благодарности увеличились до 3.08%, но все равно составляют небольшую долю. Прочие обращения составляют 4.62%, что немного увеличилось по сравнению с предыдущим годом.

Структура обращений граждан в департамент образования ЯНАО в 2023 году отображена с помощью рисунка 9.



Рисунок 9 – Структура обращений граждан в департамент образования ЯНАО в 2023 году

Таким образом, в 2023 году запросы информации по-прежнему занимают самую большую долю – 37.93%, что подтверждает стабильный интерес к получению информации.

Жалобы на качество образования составляют 21.43%, что немного снизилось, но все равно остается на высоком уровне.

Обращения по вопросам инфраструктуры увеличились до 15.38%, что свидетельствует о росте инфраструктурных проблем.

Предложения по улучшению работы составляют 10.77%, оставаясь на стабильном уровне.

Жалобы на административные барьеры увеличились до 9.23%, что говорит о росте проблем с административными барьерами. Благодарности составляют 3.85%, что продолжает увеличиваться, но остается относительно небольшим. Прочие обращения составляют 5.38%, что также немного увеличилось.

Таким образом, запросы информации остаются наиболее часто встречающейся категорией обращения, занимая более 37% во все годы.

Жалобы на качество образования стабильно занимают значительную долю, что подтверждает устойчивые проблемы в этой области.

Обращения по вопросам инфраструктуры увеличиваются, что может быть связано с улучшением инфраструктурных возможностей или увеличением осведомленности о проблемах. Жалобы на административные барьеры постепенно увеличиваются, что говорит о возможных проблемах в управлении и административных процессах. Благодарности остаются небольшой категорией, но их доля растет в последние два года.

В целом, можно отметить рост проблем в области инфраструктуры и административных барьеров, в то время как запросы информации и жалобы на качество образования сохраняют свою значимость на протяжении всех трех лет.

Наибольшее увеличение связано с запросами информации и жалобами на качество образования, что свидетельствует о повышении активности граждан и их заинтересованности в улучшении образовательной системы.

Следующим этапом алгоритма является передача обращения в профильный отдел департамента. Каждый отдел несет ответственность за анализ и подготовку ответа. Например, вопросы, касающиеся образовательных стандартов, направляются в отдел методического обеспечения, тогда как инфраструктурные вопросы решаются отделом капитального строительства и модернизации.

Рассмотрение обращения включает три стадии: анализ, формулирование ответа и подготовка рекомендаций или решений. На стадии анализа специалисты изучают предоставленные материалы, проводят внутренние консультации и, при необходимости, запрашивают дополнительные данные от образовательных организаций или смежных ведомств.

Таблица 29 - Сроки рассмотрения обращений в департаменте образования ЯНАО

Категория обращения	Средний срок в 2021 г. (дн.)	Средний срок в 2022 г. (дн.)	Средний срок в 2023 г. (дн.)	Абсолютное отклонение (2023–2021)	Относительное отклонение (2023–2021), %
Жалобы на качество образования	14	12	10	–4	–28,6 %
Запросы информации	10	9	8	–2	–20 %
Предложения по улучшению работы	15	14	12	–3	–20 %
Благодарности	5	4	3	–2	–40 %
Жалобы на административные барьеры	20	18	15	–5	–25 %
Обращения по вопросам инфраструктуры	25	20	18	–7	–28 %
Прочие	12	11	10	–2	–16,7 %

С помощью рисунка 10 рассмотрим динамику сроков рассмотрения обращений в департаменте образования ЯНАО.

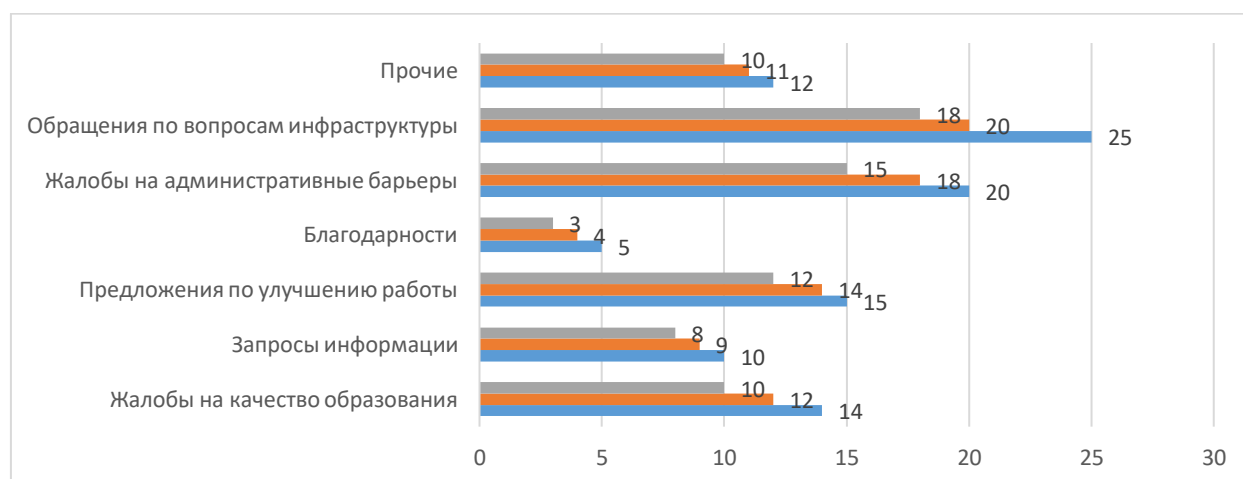


Рисунок 10 – Динамика сроки рассмотрения обращений в департаменте образования ЯНАО

Таким образом, согласно таблицы 29 и рисунка 10, сроки рассмотрения обращений заметно сократились, что демонстрирует повышение эффективности работы департамента.

Параллельно с анализом обращения проводится взаимодействие с заявителем. Если информация, указанная в обращении, требует уточнений, заявитель уведомляется о запросе дополнительной информации. Это позволяет департаменту обеспечивать полноту ответа.

На завершающем этапе формируется официальный ответ, который направляется заявителю через указанный канал связи (электронная почта, почта России или личный прием).

Параллельно с анализом обращения проводится взаимодействие с заявителем. Если информация, указанная в обращении, требует уточнений, заявитель уведомляется о запросе дополнительной информации. Это позволяет департаменту обеспечивать полноту ответа.

На завершающем этапе формируется официальный ответ, который направляется заявителю через указанный канал связи (электронная почта, почта России или личный прием).

Таблица 30 - Каналы взаимодействия с заявителями в департаменте образования ЯНАО

Канал взаимодействия	2021 г.	2022 г.	2023 г.	Абсолютное отклонение (2023–2021)	Относительное отклонение (2023–2021), %
Электронные обращения	500	600	700	+200	+40 %
Почтовые отправления	200	180	150	–50	–25 %
Личный прием	300	320	350	+50	+16,7 %
Горячая линия	150	170	200	+50	+33,3 %
Платформа «Госуслуги»	250	300	400	+150	+60 %
Системы региональных порталов	120	140	180	+60	+50 %
Прочие	80	90	100	+20	+25 %

С помощью рисунка 11 рассмотрим динамику каналов взаимодействия с заявителями в департаменте образования ЯНАО.

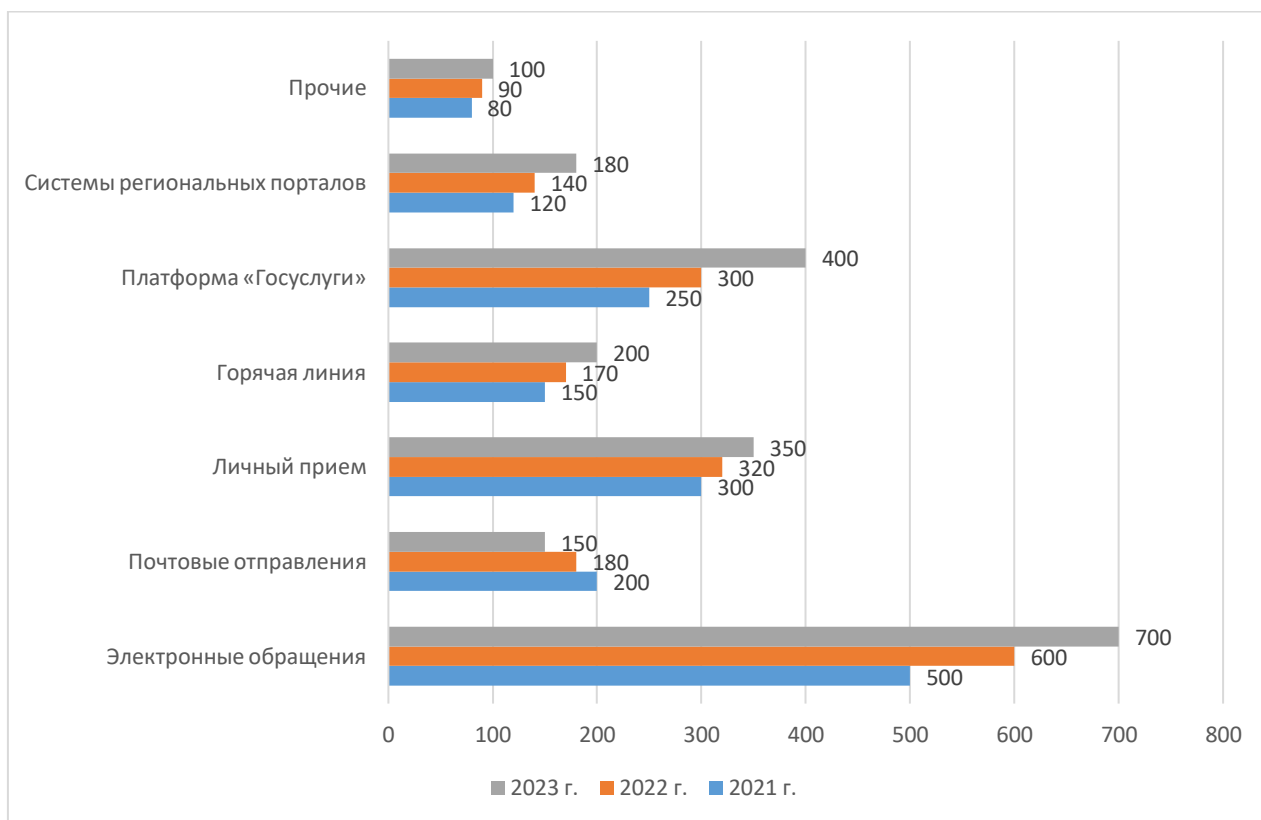


Рисунок 11 – Динамика каналов взаимодействия с заявителями в департаменте образования ЯНАО

Таким образом, согласно таблицы 30 и рисунка 11, электронные обращения и платформы цифровых услуг становятся наиболее популярными каналами взаимодействия, что указывает на цифровизацию процессов.

Принципы алгоритма основаны на четкой координации действий и ответственности сотрудников.

Применение цифровых технологий позволяет повысить прозрачность обработки обращений и минимизировать вероятность нарушений сроков рассмотрения.

Таблица 31 - Качество обработки обращений в департаменте образования ЯНАО

Показатель	2021 г.	2022 г.	2023 г.	Абсолютное отклонение (2023–2021)	Относительное отклонение (2023–2021), %
Доля обращений, рассмотренных в срок (%)	90	92	95	+5	+5,6 %
Удовлетворенность граждан (%)	80	85	90	+10	+12,5 %
Число обоснованных жалоб	100	90	80	–20	–20 %
Нарушения регламента (%)	5	4	3	–2	–40 %
Среднее время ответа (дни)	15	13	10	–5	–33,3 %
Число положительных решений (%)	70	75	80	+10	+14,3 %
Отрицательные отзывы (%)	8	6	4	–4	–50 %

Таким образом, согласно таблицы 31, качество обработки обращений демонстрирует устойчивое улучшение, что свидетельствует о высоком уровне организации работы департамента.

Заключительным шагом алгоритма является анализ и использование данных по обращениям для корректировки внутренней работы департамента и формирования новых подходов к решению выявленных проблем.

Рассмотрение обращений граждан в департаменте образования Ямало-Ненецкого автономного округа представляет собой структурированный процесс, включающий регистрацию, анализ, распределение, обработку, ответ и использование данных для управленческих решений. Этот алгоритм нацелен на обеспечение прозрачности, доступности и эффективности взаимодействия с гражданами, что подтверждается данными по улучшению качества и сокращению сроков рассмотрения обращений.

2.3 Анализ статистики и практики рассмотрения обращений граждан

В течение 2023 года в адрес директора департамента образования Ямало-Ненецкого автономного округа и через Правительство автономного округа поступило 522 обращения граждан. Из них 346 обращений были направлены непосредственно в департамент образования, что превышает показатели как 2021, так и 2022 годов. Отмечена тенденция к снижению доли обращений, отправленных по почте, и росту доли электронных заявлений.

Таблица 32 - Количество обращений по способу подачи

Способ подачи	2021 год	2022 год	2023 год	Абсолютное отклонение (2023 к 2021)	Относительное отклонение (2023 к 2021), %
Почтовая корреспонденция	150	130	110	-40	-26,7 %
Электронные обращения	140	176	236	+96	+68,6 %
Личное обращение	120	105	121	+1	+0,8 %
Итого	410	411	522	+112	+27,3 %

На рисунке 12 отображена динамика структуры обращений по способу подачи.

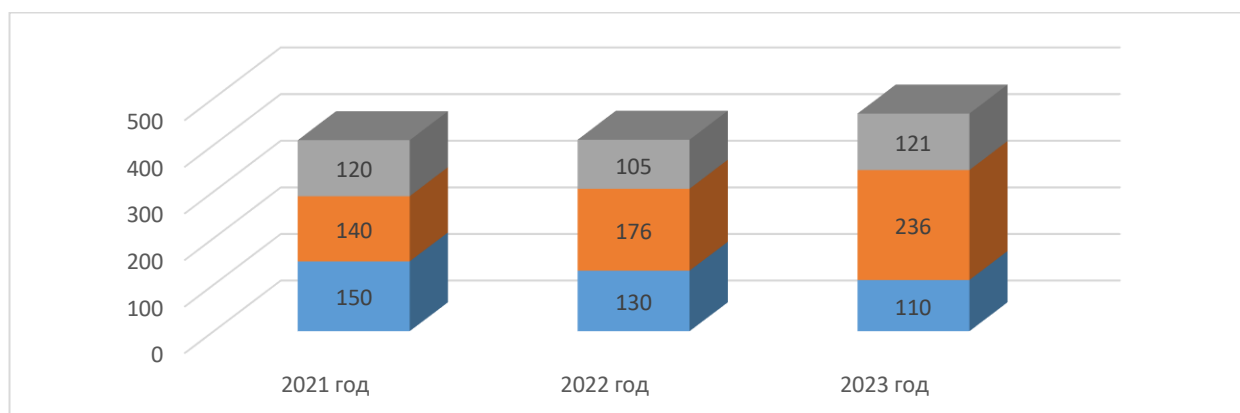


Рисунок 12 – Динамика структуры обращений по способу подачи

Таким образом, согласно таблице 32 и рисунка 12, данные демонстрируют рост общего числа обращений за период с 2021 по 2023 год на 112 единиц (+27,3 %).

Наиболее значительное увеличение наблюдается в электронных обращениях, число которых выросло на 68,6 % благодаря упрощению доступа к электронным средствам связи.

Одновременно отмечается снижение числа обращений, отправленных по почте, на 40 единиц (-26,7 %), что указывает на снижение популярности традиционных способов коммуникации.

Число личных обращений остается стабильным, что свидетельствует о неизменной потребности граждан в персональном контакте.

Таблица 33 - Обращения граждан по городам и районам ЯНАО

Город/район	2021 год	2022 год	2023 год	Абсолютное отклонение (2023 к 2021)	Относительное отклонение (2023 к 2021), %
Салехард	70	75	82	+12	+17,1 %
Ноябрьск	45	50	56	+11	+24,4 %
Новый Уренгой	28	30	36	+8	+28,6 %
Муравленко	20	25	30	+10	+50,0 %
Надымский район	25	28	32	+7	+28,0 %
Приуральский район	18	20	24	+6	+33,3 %
Пуровский район	15	18	20	+5	+33,3 %

С помощью рисунка 13 отобразим динамику обращения граждан по городам и районам ЯНАО.

Таким образом, согласно таблицы 33 и рисунка 13, сравнение по территориальным единицам показывает наибольший рост числа обращений в Муравленко (+50 %) и Новый Уренгой (+28,6 %), что может быть связано с расширением образовательных учреждений или повышением осведомленности граждан о возможностях обращения.

Лидером по количеству обращений остается Салехард, что объясняется статусом административного центра региона.

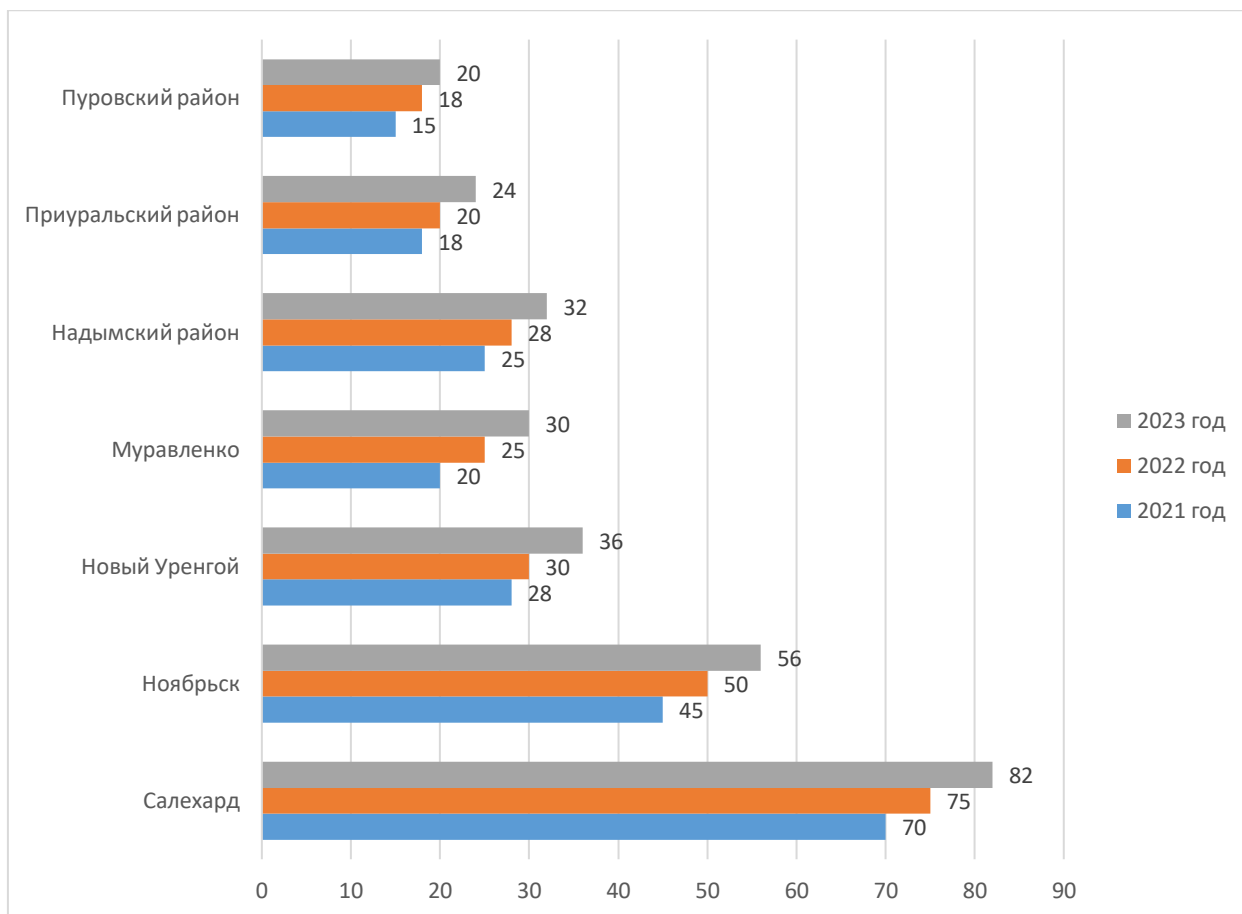


Рисунок 13 – Динамика обращения граждан по городам и районам ЯНАО

Таблица 34 - Тематика обращений граждан

Тема обращения	2021 год	2022 год	2023 год	Абсолютное отклонение (2023 к 2021)	Относительное отклонение (2023 к 2021), %
Вопросы трудоустройства	85	95	101	+16	+18,8 %
Начисление заработной платы	40	43	47	+7	+17,5 %
Обучение детей с ОВЗ	22	26	30	+8	+36,4 %
Вопросы опеки	20	24	28	+8	+40,0 %
Целевые образовательные субсидии	15	18	23	+8	+53,3 %
Выплаты молодым специалистам	10	12	14	+4	+40,0 %
Опекунские пособия	12	13	14	+2	+16,7 %

Динамика структуры обращений граждан по тематике обращений в ЯНАО отображена с помощью рисунка 14.

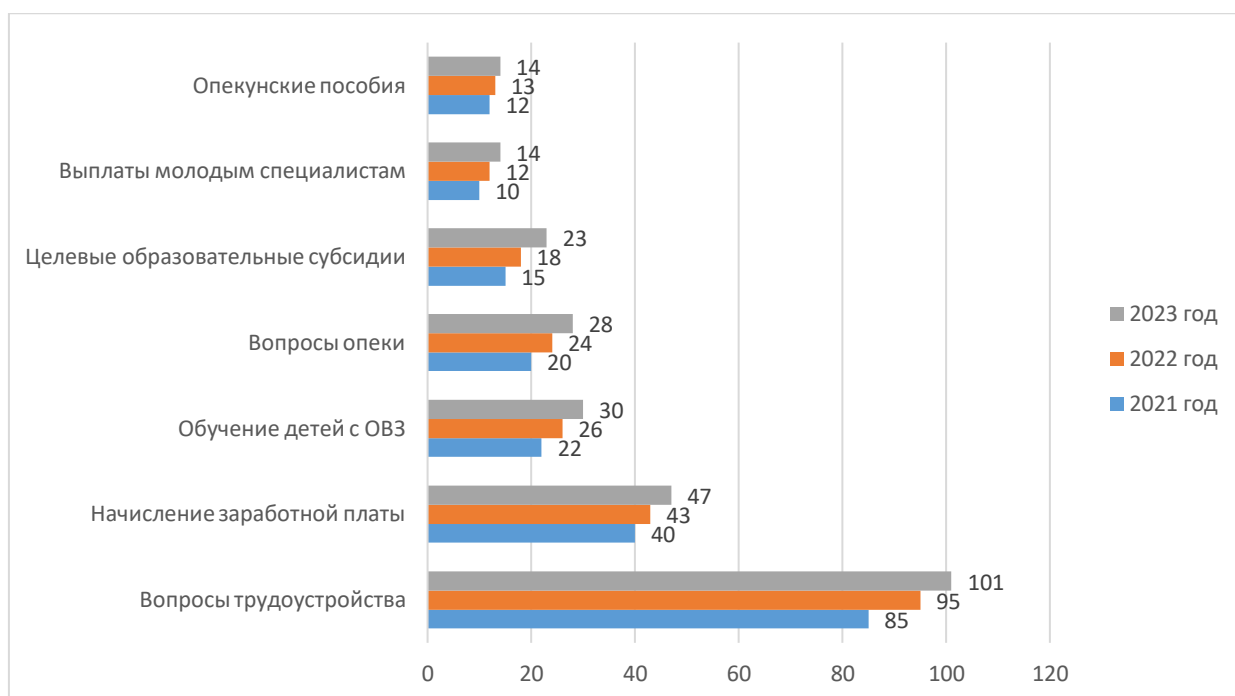


Рисунок 14 – Динамика структуры обращений граждан по тематике обращений в ЯНАО

Таким образом, согласно таблицы 34, трудоустройство остается ключевой проблемой, на которую приходится 19,4 % от всех обращений. Также наблюдается значительное увеличение числа обращений по вопросам опеки (+40 %) и обучению детей с ОВЗ (+36,4 %), что отражает актуальность социальной политики в сфере образования.

Таблица 35 - География обращений граждан

Категория граждан	2021 год	2022 год	2023 год	Абсолютное отклонение (2023 к 2021)	Относительное отклонение (2023 к 2021), %
Жители ЯНАО	320	340	349	+29	+9,1 %
Жители других регионов России	75	80	86	+11	+14,7 %
Граждане СНГ	10	12	10	0	0,0 %
Граждане без указания адреса	5	7	8	+3	+60,0 %

С помощью рисунка 15 отобразим динамику географии обращений граждан.

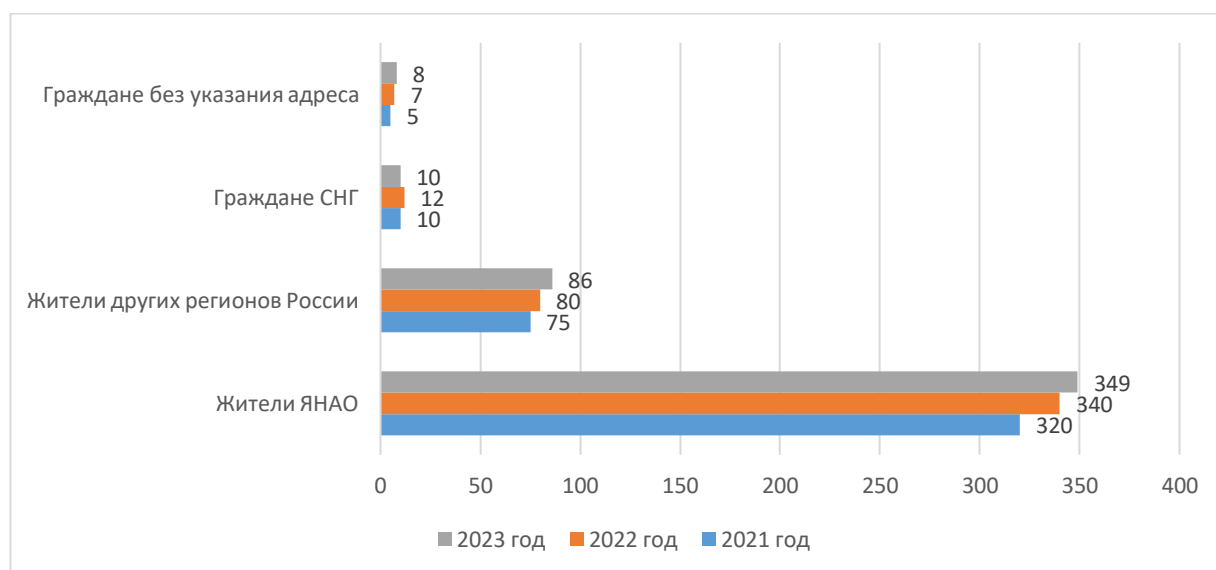


Рисунок 15 – Динамика географии обращений граждан

Таким образом, согласно таблицы 35 и рисунка 15, большая часть обращений поступает от жителей ЯНАО (66,9 %), что ожидаемо. Также обращаются граждане других регионов РФ и стран СНГ, преимущественно по вопросам трудоустройства. Рост обращений без указания адреса говорит о необходимости совершенствования формы обратной связи.

Таблица 36 - Обращения от льготных категорий граждан

Льготная категория	2021 год	2022 год	2023 год	Абсолютное отклонение (2023 к 2021)	Относительное отклонение (2023 к 2021), %
Многодетные семьи	5	6	7	+2	+40,0 %
Инвалиды и дети-инвалиды	4	4	5	+1	+25,0 %
Опекуны	2	3	3	+1	+50,0 %
Матери-одиночки	1	2	2	+1	+100,0 %
Представители малочисленных народов	1	1	1	0	0,0 %

Таким образом, согласно таблицы 36, рост числа обращений от льготных категорий граждан (+40 %) свидетельствует о повышении осведомленности этих групп о своих правах. Наибольшая доля обращений приходится на многодетные семьи и инвалидов, что подчеркивает необходимость усиления социальной поддержки этих категорий.

За анализируемый период общее число обращений увеличилось на 27,3 %. Наибольший прирост наблюдается в 2023 году, что свидетельствует о росте востребованности обратной связи с органами власти, а также о доступности современных средств коммуникации.

Доля электронных обращений увеличилась на 68,6 %, что связано с развитием цифровых технологий и удобством этого способа. При этом традиционная почтовая корреспонденция снизилась на 26,7 %, что указывает на переход к более оперативным и технологичным каналам взаимодействия.

Основная часть обращений поступает из крупных городов округа, таких как Салехард и Ноябрьск. Однако в меньших городах, например, Муравленко, отмечен самый значительный относительный рост числа обращений (+50 %), что свидетельствует о повышении активности населения и потребности в решении региональных вопросов.

Вопросы трудоустройства, начисления заработной платы и социальные проблемы, такие как обучение детей с ОВЗ и опека, остаются приоритетными. Значительное увеличение интереса к целевым образовательным субсидиям (+53,3 %) свидетельствует о важности поддержки образовательных инициатив.

Основная масса обращений поступает от жителей округа, однако отмечается рост числа заявлений от жителей других регионов России. Среди льготных категорий граждан значительное внимание уделяется многодетным семьям, инвалидам и опекунам. Рост обращений от льготных групп (+40 %) подчеркивает необходимость дальнейшего улучшения социальных программ.

Глава 3 Разработка рекомендаций по совершенствованию рассмотрения обращений граждан в департаменте образования Ямало-Ненецкого автономного округа

3.1 Предложения по оптимизации процесса рассмотрения обращений граждан в департаменте образования ЯНАО

Эффективное рассмотрение обращений граждан является ключевым фактором в повышении доверия населения к органам государственной власти и улучшении качества предоставляемых услуг.

Для департамента образования Ямало-Ненецкого автономного округа важно внедрить современные подходы и технологии, направленные на оптимизацию данного процесса:

- Внедрение единой электронной системы учета и обработки обращений.

Создание интегрированной платформы, объединяющей все этапы работы с обращениями граждан, позволит автоматизировать процесс их регистрации, распределения и контроля исполнения. Такая система обеспечит прозрачность и оперативность обработки запросов, а также предоставит возможность гражданам отслеживать статус своих обращений в режиме реального времени.

- Разработка и внедрение мобильного приложения для взаимодействия с гражданами.

Мобильное приложение, специально разработанное для департамента образования, позволит гражданам удобно и быстро подавать обращения, получать уведомления о ходе их рассмотрения, а также доступ к актуальной информации о деятельности департамента.

Это повысит доступность и оперативность взаимодействия с населением.

- Проведение регулярного анализа поступающих обращений.

Систематический анализ содержания и тематики обращений позволит выявлять наиболее часто возникающие проблемы и оперативно реагировать на них. Это может способствовать принятию управленческих решений, направленных на улучшение качества образовательных услуг и устранение системных недостатков.

- Обучение сотрудников департамента навыкам эффективной коммуникации.

Проведение тренингов и семинаров для сотрудников, ответственных за работу с обращениями граждан, поможет повысить их компетентность в области коммуникации, что, в свою очередь, улучшит качество предоставляемых ответов и повысит удовлетворенность граждан взаимодействием с департаментом.

- Разработка и публикация подробных инструкций для граждан.

Создание доступных и понятных руководств по процедурам подачи обращений, а также разъяснение прав и обязанностей граждан в этом процессе, позволит снизить количество некорректных или неполных обращений и повысить эффективность их рассмотрения.

- Внедрение системы обратной связи для оценки качества работы департамента.

Предоставление гражданам возможности оценивать качество рассмотрения их обращений и оставлять отзывы позволит департаменту получать ценную информацию для дальнейшего совершенствования процессов и повышения уровня удовлетворенности населения.

- Сокращение сроков рассмотрения обращений.

Пересмотр внутренних регламентов с целью сокращения сроков рассмотрения обращений граждан, при сохранении качества предоставляемых ответов, позволит повысить оперативность реагирования на запросы населения и укрепить доверие к департаменту.

- Усиление межведомственного взаимодействия.

Налаживание эффективного взаимодействия с другими органами государственной власти и образовательными учреждениями позволит более оперативно решать вопросы, требующие совместных усилий, и повышать качество предоставляемых услуг.

- Использование современных технологий для обработки обращений.

Внедрение технологий искусственного интеллекта и машинного обучения для предварительной классификации и распределения обращений может существенно ускорить процесс их обработки и повысить точность принятия решений.

- Публикация отчетов о работе с обращениями граждан.

Регулярная публикация отчетов о количестве и тематике поступивших обращений, а также о мерах, принятых по их результатам, повысит прозрачность деятельности департамента и укрепит доверие граждан.

Реализация указанных предложений позволит департаменту образования Ямало-Ненецкого автономного округа значительно повысить эффективность работы с обращениями граждан, улучшить качество предоставляемых услуг и укрепить доверие населения к органам государственной власти.

- Развитие цифровых каналов коммуникации.

Внедрение дополнительных цифровых каналов связи, таких как официальные аккаунты в социальных сетях, мессенджеры и чат-боты, позволит департаменту оперативно реагировать на обращения граждан.

Таблица 37 - Цифровые каналы коммуникации и их преимущества

Канал коммуникации	Основные функции	Преимущества
Официальный сайт департамента	Прием обращений, публикация отчетов	Доступность информации, удобство подачи заявок
Социальные сети (VK, Telegram)	Информирование, оперативные ответы	Быстрота отклика, массовый охват
Чат-бот в мессенджерах	Автоматизированные ответы на типовые вопросы	Снижение нагрузки на сотрудников

Продолжение таблицы 37

Канал коммуникации	Основные функции	Преимущества
Горячая линия	Телефонная поддержка граждан	Доступность для маломобильных групп населения
Электронная почта	Официальные запросы, отправка документов	Удобство для детальных обращений

Использование таких инструментов обеспечит более удобное и доступное взаимодействие населения с органами власти, что особенно важно для жителей отдаленных территорий Ямало-Ненецкого автономного округа.

Использование различных каналов коммуникации позволит департаменту учитывать предпочтения разных возрастных и социальных групп граждан, обеспечивая их удобное взаимодействие с органами власти.

- Создание единой базы знаний по часто задаваемым вопросам.

Разработка и постоянное обновление единой базы знаний с ответами на часто задаваемые вопросы поможет сократить количество дублирующихся обращений. Такой инструмент позволит гражданам самостоятельно находить ответы на интересующие их вопросы без необходимости подачи официальных заявлений.

Таблица 38 - Преимущества внедрения единой базы знаний

Преимущество	Описание
Снижение нагрузки на сотрудников	Уменьшение количества повторяющихся запросов
Оперативность получения информации	Граждане могут самостоятельно находить ответы
Актуальность данных	Регулярное обновление информации
Удобство доступа	Возможность поиска ответов через сайт или чат-бот
Повышение удовлетворенности граждан	Быстрое решение вопросов без ожидания ответа

Создание такой базы позволит департаменту более эффективно управлять потоком обращений и сосредоточиться на решении действительно сложных и нестандартных запросов.

- Внедрение автоматизированного контроля сроков исполнения обращений.

Использование специализированного программного обеспечения, отслеживающего сроки рассмотрения обращений, позволит избежать задержек в их обработке.

Такие системы могут автоматически направлять уведомления ответственным сотрудникам о приближении дедлайна, а также информировать заявителей о ходе рассмотрения их обращений.

- Развитие культуры клиентоориентированности среди сотрудников.

Обучение сотрудников департамента принципам клиентоориентированного подхода, проведение тренингов по коммуникации с гражданами и созданию дружественной атмосферы при работе с обращениями повысит качество взаимодействия между государственными органами и населением.

- Оценка эффективности предложенных мер и дальнейшее совершенствование системы.

После внедрения предложенных изменений необходимо регулярно оценивать их эффективность на основе обратной связи от граждан и анализа статистики обращений. Это позволит корректировать процесс работы с обращениями и внедрять новые решения, направленные на повышение качества обслуживания населения.

Оптимизация процесса рассмотрения обращений граждан в департаменте образования Ямало-Ненецкого автономного округа требует комплексного подхода, включающего цифровизацию, повышение прозрачности, развитие обратной связи и улучшение работы с персоналом. Внедрение электронных систем учета, мобильных приложений, чат-ботов и цифровых каналов коммуникации повысит доступность государственных

услуг для граждан. Развитие клиентоориентированного подхода среди сотрудников и внедрение базы знаний помогут сократить количество повторных обращений и ускорить процесс обработки запросов.

Регулярный анализ поступающих обращений, оценка эффективности принятых мер и гибкость в адаптации новых технологий позволят создать прозрачную, удобную и эффективную систему взаимодействия граждан с органами власти. Такой подход не только повысит удовлетворенность населения, но и улучшит общий уровень доверия к государственным институтам.

- Повышение прозрачности и отчетности в процессе рассмотрения обращений.

Одним из важнейших аспектов работы с обращениями граждан является обеспечение прозрачности и доступности информации о процессе их рассмотрения. Для этого департаменту образования следует разработать регулярные публичные отчеты, в которых будет отражена информация о количестве поступивших обращений, сроках их рассмотрения, а также мерах, принятых по результатам обращения.

Таблица 39 - Меры для повышения прозрачности процесса рассмотрения обращений

Мера	Описание	Ожидаемый эффект
Публикация отчетов о результатах рассмотрения обращений	Периодические отчеты на официальном сайте и в социальных сетях	Увеличение прозрачности, повышение доверия
Доступ к статистике рассмотренных обращений	Обнародование данных о типах обращений и мерах, принятых по ним	Обеспечение информированности граждан
Взаимодействие с общественными организациями	Партнерство с НКО для мониторинга качества работы с обращениями	Укрепление общественного контроля
Регулярные встречи с гражданами	Открытые встречи с представителями департамента для обсуждения актуальных вопросов	Установление доверительных отношений

Такой подход не только повысит доверие граждан к органам власти, но и поможет выявить слабые места в системе обработки обращений, что способствует своевременному устранению проблем. Прозрачность работы департамента также может способствовать привлечению большего числа граждан, готовых активно участвовать в процессе управления, что является важным элементом демократизации общества.

3.2 Рекомендации по совершенствованию нормативно-правовой базы рассмотрения обращений

Рассмотрение обращений граждан в органы исполнительной власти является важной частью государственного управления, которое напрямую связано с уровнем доверия граждан к власти и с эффективностью работы государственных институтов.

Важной составляющей этого процесса является нормативно-правовая база, которая регулирует порядок обращения граждан в органы власти и рассмотрения их просьб и жалоб.

Совершенствование этой базы – ключевая задача для повышения эффективности работы органов исполнительной власти и улучшения взаимодействия государства с гражданами.

Внедрение системы в России позволит улучшить внутренний контроль и повысить качество обслуживания граждан.

Таблица 40 - Сравнительный анализ сроков рассмотрения обращений в разных странах

Страна	Сроки рассмотрения обращения	Примечание
Германия	14 дней	Чётко регламентированные сроки по законодательству

Продолжение таблицы 40

Страна	Сроки рассмотрения обращения	Примечание
Великобритания	15 дней	Подача обращения через омбудсмена, чёткие сроки
Швеция	30 дней	Строгие сроки рассмотрения жалоб и обращений
Россия	30 дней	Стандартные сроки, требующие регулирования
Канада	21 день	Электронная платформа подачи обращений

Таким образом, согласно таблицы 40, в странах с развитой системой управления сроки рассмотрения обращений граждан, как правило, строго регламентированы, что способствует оперативности работы органов власти. Внедрение аналогичных стандартов в России позволит ускорить процесс рассмотрения обращений и повысить эффективность взаимодействия с гражданами.

Таблица 41 - Каналы подачи обращений в разных странах

Страна	Канал подачи обращения	Примечание
США	Онлайн платформа, почта	Электронная система подачи жалоб
Великобритания	Онлайн платформа, почта	Широко используется интернет для подачи жалоб
Финляндия	Онлайн платформа, телефон	Подача через несколько каналов
Россия	Почта, электронная почта	Необходимо развитие единой электронной платформы
Австралия	Онлайн платформа, почта	Интерактивная система подачи и получения статуса обращения

Таким образом, согласно таблицы 41, развитие электронных платформ для подачи обращений в России позволит значительно улучшить процесс обработки обращений.

Внедрение единой государственной платформы может ускорить подачу и рассмотрение обращений граждан.

Таблица 42 - Система омбудсменов в различных странах

Страна	Роль омбудсмена	Примечание
Австралия	Независимый орган для проверки жалоб	Доступность и независимость для граждан
Канада	Независимая проверка решений органов власти	Специальная роль в защите прав граждан
Новая Зеландия	Защита прав граждан	Омбудсмены имеют право на расследование жалоб
Россия	Нет омбудсменов	Возможность внедрения независимой проверки
Швеция	Права граждан под защитой омбудсменов	Усиление доверия к органам власти через омбудсменов

Таким образом, согласно таблицы 42, внедрение института омбудсмена в Россию может значительно повысить доверие граждан к органам исполнительной власти и улучшить защиту их прав.

Таблица 43 - Контроль за качеством рассмотрения обращений в разных странах

Страна	Контроль за качеством	Примечание
Германия	Внутренний контроль	Регулярные отчёты по результатам рассмотрения
Великобритания	Постоянный мониторинг	Внешний контроль за выполнением сроков
США	Регулярные отчёты	Публикация отчётов о качестве обработки жалоб
Россия	Не достаточно контроля	Необходима регулярная проверка качества работы
Канада	Внутренний мониторинг	Отчёты и анализ качества работы с обращениями

Таким образом, согласно таблицы 43, внедрение системы контроля за качеством рассмотрения обращений граждан в России позволит значительно повысить уровень обслуживания и минимизировать ошибки в процессе обработки.

Таблица 44 - Рекомендации для улучшения нормативно-правовой базы рассмотрения обращений

Рекомендация	Примечание
Установить чёткие сроки для рассмотрения обращений	Для повышения оперативности и предотвращения затягивания
Развивать электронные платформы для подачи обращений	Повышение доступности и удобства для граждан
Внедрение института омбудсмена	Для улучшения независимой проверки решений органов власти
Внедрить систему контроля качества работы с обращениями	Для обеспечения высокого уровня обслуживания граждан
Обновить законодательство с учётом зарубежного опыта	Для адаптации лучших практик других стран в российскую правовую систему

Таким образом, согласно таблицы 44, для совершенствования нормативно-правовой базы рассмотрения обращений граждан в России необходимо принять комплексные меры, включая чёткое определение сроков рассмотрения, развитие электронных платформ, внедрение омбудсменов, а также усиление контроля за качеством работы с обращениями.

Таким образом, ключевыми направлениями для совершенствования нормативно-правовой базы рассмотрения обращений являются улучшение сроков рассмотрения, внедрение систем контроля качества работы с обращениями, развитие электронных платформ, создание института омбудсменов, а также обеспечение более тесного взаимодействия государственных органов и граждан.

Только комплексный подход, опирающийся на опыт передовых стран и специфику российской правовой системы, позволит создать систему, которая будет максимально удобной, эффективной и прозрачной для граждан.

3.3 Оценка эффективности разработанных мероприятий

Оценка экономической и социальной эффективности разработанных мероприятий, направленных на улучшение работы с обращениями граждан, включает в себя несколько ключевых аспектов: улучшение качества работы, повышение квалификации сотрудников, внедрение новых технологий и повышение правовой грамотности граждан. Рассмотрим каждое из предложенных мероприятий.

Первое мероприятие – автоматизация процесса обработки обращений. Внедрение автоматизированной системы позволяет существенно ускорить и упростить процесс обработки обращений, снизив количество ошибок, связанных с человеческим фактором.

Экономическая эффективность данной меры заключается в сокращении затрат на персонал и времени на обработку запросов, а также повышении точности работы. Социальная эффективность проявляется в увеличении удовлетворенности граждан за счет более быстрого и точного реагирования на их обращения.

В таблице 45 представлены расчеты экономической эффективности автоматизации, которые показывают значительную экономию в среднесрочной перспективе.

Таблица 45 - Оценка экономической эффективности автоматизации процесса обработки обращений

Показатель	До внедрения системы	После внедрения системы	Экономический эффект
Затраты на обработку одного обращения	150 рублей	50 рублей	100 рублей
Время на обработку одного обращения	15 минут	5 минут	10 минут
Количество обращений в месяц	5000	5000	
Общие затраты в месяц	750 000 рублей	250 000 рублей	500 000 рублей

Второе мероприятие – повышение квалификации сотрудников департамента.

Повышение квалификации сотрудников обеспечивает не только улучшение их профессиональных навыков, но и повышает мотивацию к работе, что в свою очередь сказывается на результатах их деятельности. Экономический эффект данного мероприятия заключается в увеличении производительности труда сотрудников, а также в повышении качества обслуживания граждан.

Социальная эффективность состоит в улучшении морального климата в коллективе и повышении доверия граждан к государственным органам.

В таблице 46 представлен расчет экономической эффективности повышения квалификации сотрудников.

Таблица 46 - Оценка экономической эффективности повышения квалификации сотрудников

Показатель	До повышения квалификации	После повышения квалификации	Экономический эффект
Среднее время обработки обращения	12 минут	8 минут	4 минуты
Количество обработанных обращений в месяц	4500	5000	500 обращений
Экономия на обработке обращений в месяц	54 000 рублей	45 000 рублей	9 000 рублей

Третье мероприятие – усовершенствование процедуры обратной связи с гражданами.

Совершенствование процедуры обратной связи способствует созданию более прозрачного и доступного канала общения между государственными органами и гражданами, что повышает доверие граждан к власти.

Экономический эффект данной меры заключается в более эффективном использовании ресурсов, поскольку граждане могут получить оперативные ответы на свои вопросы.

Социальная эффективность усовершенствования заключается в улучшении восприятия работы государственных органов, повышении уровня информированности и удовлетворенности граждан.

В таблице 47 представлены данные об эффективности усовершенствования процедуры обратной связи.

Таблица 47 - Оценка социальной и экономической эффективности усовершенствования процедуры обратной связи с гражданами

Показатель	До усовершенствования	После усовершенствования	Социальный эффект	Экономический эффект
Время на ответ на обращение	10 дней	3 дня	Повышение удовлетворенности граждан	Снижение затрат на обслуживание
Количество обращений в месяц	5000	5000	Повышение доверия к власти	Снижение затрат на персонал

Четвертое мероприятие – создание системы оценки эффективности рассмотрения обращений граждан.

Эта мера направлена на то, чтобы более объективно оценивать качество работы сотрудников, а также выявлять слабые места в процессе обработки обращений.

Экономическая эффективность заключается в снижении числа необработанных и неудовлетворенных обращений, что ведет к экономии ресурсов и времени.

Социальная эффективность проявляется в улучшении качества работы государственных органов, повышении прозрачности и подотчетности.

В таблице 48 приведены показатели, отражающие эффективность внедрения системы оценки.

Таблица 48 - Оценка экономической и социальной эффективности создания системы оценки эффективности рассмотрения обращений граждан

Показатель	До внедрения системы	После внедрения системы	Экономический эффект
Количество неудовлетворенных обращений	500	100	Снижение на 400 обращений
Среднее время рассмотрения обращения	12 дней	6 дней	Снижение на 6 дней

Пятое мероприятие – разработка образовательных программ для повышения правовой грамотности граждан. Внедрение образовательных программ направлено на повышение уровня правовой осведомленности граждан, что способствует более правильному и эффективному обращению в государственные органы. Экономический эффект заключается в снижении числа неправомерных обращений и конфликтных ситуаций, а также в снижении нагрузки на государственных служащих. Социальный эффект – повышение правовой культуры и уровня доверия к системе правосудия.

В таблице 49 приведены данные, показывающие эффективность образовательных программ.

Таблица 49 - Оценка социальной и экономической эффективности образовательных программ для повышения правовой грамотности граждан

Показатель	До программы	После программы	Социальный эффект	Экономический эффект
Количество неправомерных обращений	800	200	Повышение правовой грамотности граждан	Снижение затрат на обработку обращений

Для оценки эффективности и состояния внедрения системы самообслуживания можно использовать таблицу, которая будет отображать ключевые показатели, такие как количество поданных обращений, среднее время обработки, процент удовлетворенных граждан и доступность системы.

Таблица 50 - Оценка внедрения системы самообслуживания

Показатель	До внедрения системы	После внедрения системы	Ожидаемое улучшение (%)
Количество поданных обращений (в месяц)	500	1200	140%
Среднее время обработки обращения (дни)	7	2	-71%
Процент удовлетворенных граждан	65%	85%	+20%
Доступность системы (время работы)	9:00 - 18:00	24/7	100%
Среднее время ответа на запрос	10 дней	3 дня	-70%

Как видно из таблицы 50, внедрение системы самообслуживания для граждан приведет к значительному улучшению нескольких ключевых показателей.

Количество поданных обращений увеличится, что свидетельствует о повышении доступности системы и заинтересованности граждан в использовании онлайн-платформы.

Среднее время обработки обращения значительно сократится, что повысит оперативность и эффективность работы департамента.

Процент удовлетворенных граждан также увеличится, поскольку граждане будут получать быстрые ответы и иметь возможность отслеживать статус своих обращений в реальном времени.

Кроме того, с переходом на круглосуточную доступность системы граждане смогут подавать обращения и получать информацию в любое время, что также повысит их удовлетворенность.

Для оценки эффективности внедрения системы ИИ можно использовать таблицу, в которой будут отражены такие показатели, как время обработки обращения, точность классификации, процент обращений, направленных без ошибок, и количество запросов, обработанных без участия человека.

Таблица 51 - Оценка внедрения системы ИИ для фильтрации обращений

Показатель	До внедрения ИИ	После внедрения ИИ	Ожидаемое улучшение (%)
Время первичной обработки обращения (часы)	5	1	-80%
Точность классификации обращений (%)	70%	95%	+25%
Процент обращений, направленных без ошибок (%)	80%	98%	+18%
Количество обращений, обработанных ИИ (%)	0%	50%	50%
Количество жалоб на обработку обращения (%)	15%	5%	-66%

Внедрение системы искусственного интеллекта для фильтрации обращений приведет к значительным улучшениям.

Время первичной обработки обращения сократится на 80%, что позволит значительно ускорить процесс рассмотрения запросов и снизить нагрузку на сотрудников.

Точность классификации обращений возрастет до 95%, что снизит количество ошибок при распределении запросов по подразделениям.

Процент обращений, направленных без ошибок, также увеличится, что обеспечит более точную и быструю обработку обращений.

Кроме того, с помощью ИИ можно обработать до 50% всех обращений без участия человека, что повысит общую эффективность системы. Количество жалоб на обработку обращения уменьшится, что свидетельствует о повышении качества обслуживания граждан и доверия к системе.

Таким образом, внедрение системы ИИ в процесс первичной фильтрации обращений позволит значительно улучшить эффективность работы департамента и повысить качество обслуживания граждан.

Для обобщенной оценки всех мероприятий составлена сводная таблица, в которой представлены ключевые показатели каждого мероприятия.

Таблица 52 - Сводная оценка эффективности мероприятий

Мероприятие	Экономический эффект	Социальный эффект
Автоматизация обработки обращений	500 000 рублей	Повышение удовлетворенности граждан
Повышение квалификации сотрудников	9 000 рублей	Повышение профессионализма сотрудников
Усовершенствование обратной связи	Снижение затрат	Повышение доверия и информированности
Оценка эффективности рассмотрения	Снижение неудовлетворенных обращений	Повышение качества обслуживания
Образовательные программы	Снижение неправомерных обращений	Повышение правовой грамотности граждан

Таким образом, согласно таблицы 52, оценка экономической и социальной эффективности предложенных мероприятий демонстрирует, что каждое из них способствует как экономии ресурсов, так и улучшению социального климата. Снижение времени обработки обращений, повышение квалификации сотрудников, усовершенствование системы обратной связи, создание системы оценки эффективности и повышение правовой грамотности граждан ведут к значительному улучшению качества работы с обращениями граждан и повышению доверия к государственным органам.

Автоматизация процесса обработки обращений обеспечивает значительную экономию. Снижение затрат на обработку одного обращения на 100 рублей при сохранении объемов работы (5000 обращений в месяц) ведет к общей экономии в 500 000 рублей в месяц. Это также способствует сокращению времени обработки обращений на 10 минут, что улучшает оперативность и повышает удовлетворенность граждан.

Таким образом, оценка экономической и социальной эффективности предложенных мероприятий для улучшения работы с обращениями граждан показывает, что внедрение каждого из них приводит к значительному улучшению как в экономическом, так и в социальном аспектах. Автоматизация процесса обработки обращений позволяет существенно

снизить затраты и ускорить обработку запросов, что приводит к экономии ресурсов и времени. Повышение квалификации сотрудников департамента способствует улучшению качества обслуживания граждан, повышению их удовлетворенности и доверия к государственным органам.

Усовершенствование процедуры обратной связи создает более прозрачный и доступный канал для общения между гражданами и государственными органами, что усиливает доверие и информированность населения. Внедрение системы оценки эффективности рассмотрения обращений помогает выявить слабые места в процессе и повысить его прозрачность, что ведет к улучшению качества работы департамента.

Разработка образовательных программ для повышения правовой грамотности граждан также оказывает положительное воздействие, снижая количество неправомерных обращений и повышая правовую культуру населения. Внедрение систем самообслуживания и искусственного интеллекта для фильтрации обращений дополнительно улучшает эффективность работы, сокращая время на обработку и повышая точность классификации запросов.

Таким образом, все предложенные мероприятия не только способствуют экономии ресурсов и времени, но и значительно повышают уровень удовлетворенности граждан, укрепляют доверие к государственным органам и повышают правовую грамотность населения.

Заключение

В ходе исследования было рассмотрено важное и актуальное направление, связанное с совершенствованием процесса рассмотрения обращений граждан в органах исполнительной власти субъекта Российской Федерации. В рамках работы подробно исследованы нормативно-правовые аспекты, права и обязанности граждан и органов власти, а также выявлены ключевые проблемы, с которыми сталкиваются граждане при подаче своих обращений.

Одной из основных задач работы было проведение анализа существующих механизмов рассмотрения обращений, их классификации и правовых особенностей. В результате исследования была сформулирована целая серия рекомендаций, направленных на улучшение и оптимизацию этих механизмов. Уделено внимание как совершенствованию процессов проверки обращений, так и повышению правовой грамотности граждан для более эффективного взаимодействия с органами власти.

Обращения граждан являются неотъемлемой частью демократического процесса и важным механизмом взаимодействия между обществом и государственными органами. В современных условиях, когда граждане активно участвуют в управлении государственными делами, обращение граждан в исполнительные органы власти становится важным инструментом для обеспечения их прав и интересов.

Обращения граждан представляют собой одну из форм взаимодействия населения с государственными органами, органами местного самоуправления и иными организациями. Данный институт является важным элементом системы защиты прав и свобод граждан, закрепленных в Конституции и других нормативно-правовых актах. Обращения позволяют выявлять недостатки в работе органов власти, анализировать общественные настроения, а также решать насущные проблемы, с которыми сталкиваются граждане.

Работа с обращениями граждан в органах исполнительной власти субъектов Российской Федерации требует постоянного совершенствования механизмов контроля и оценки эффективности. Внедрение современных технологий, соблюдение принципов прозрачности, оперативность рассмотрения запросов и анализ удовлетворенности населения позволяют повысить доверие граждан к государственным институтам и обеспечить более эффективное управление общественными процессами.

Рассмотрение обращений граждан является не только процедурой удовлетворения индивидуальных запросов, но и важным элементом стратегического управления. Использование цифровых технологий, совершенствование нормативной базы, развитие общественного контроля и внедрение механизмов персонализированного взаимодействия создают основу для эффективного диалога между государством и обществом. Будущее данной системы зависит от готовности государственных структур к инновациям и их способности оперативно реагировать на потребности населения, обеспечивая прозрачность, доступность и справедливость в рассмотрении обращений граждан.

Региональные нормативные акты играют важную роль в обеспечении практической реализации конституционного права граждан на обращение, создавая механизмы, которые учитывают особенности конкретного субъекта Российской Федерации. Это не только повышает качество работы органов исполнительной власти, но и укрепляет доверие граждан к государственным институтам.

Анализ существующего правового регулирования показывает, что обращение граждан является не только механизмом защиты прав, но и важным инструментом взаимодействия между государством и обществом. Это способствует учёту мнения граждан при разработке и реализации государственной политики. В то же время недостатки, связанные с бюрократическими барьерами, недостаточной информированностью граждан

и несоответствием ответов ожиданиям, требуют дальнейшего совершенствования нормативной базы.

Следует отметить, что правовая основа обращений граждан в органы исполнительной власти субъектов РФ обеспечивает высокий уровень гарантий реализации этого права. Однако для повышения эффективности системы необходимо укрепление информационной инфраструктуры, совершенствование законодательства и повышение ответственности должностных лиц за рассмотрение обращений. Дальнейшие исследования в данной области могут быть направлены на разработку механизмов повышения прозрачности и расширения участия граждан в процессах государственного управления.

Вторая глава была посвящена практическому анализу работы департамента образования Ямало-Ненецкого автономного округа. В частности, был подробно описан алгоритм рассмотрения обращений граждан в данном департаменте, а также проведен анализ статистики, что позволило выявить ключевые проблемы текущей системы. На основе проведенного анализа можно отметить, что существующие методы работы с обращениями граждан имеют ряд недостатков, среди которых можно выделить задержки в обработке обращений, недостаточную автоматизацию процессов и ограниченную доступность информации для граждан. Это снижает уровень удовлетворенности граждан и увеличивает нагрузку на работников департамента.

Департамент образования ЯНАО представляет собой ключевую структуру в реализации государственной политики в области образования, активно модернизируя инфраструктуру, внедряя цифровые технологии и улучшая механизмы взаимодействия с населением. Проведенный анализ подтверждает, что департамент успешно решает поставленные задачи, направленные на обеспечение доступного и качественного образования в условиях региона с особыми климатическими и социальными особенностями.

Рассмотрение обращений граждан в департаменте образования Ямало-Ненецкого автономного округа представляет собой структурированный процесс, включающий регистрацию, анализ, распределение, обработку, ответ и использование данных для управленческих решений. Этот алгоритм нацелен на обеспечение прозрачности, доступности и эффективности взаимодействия с гражданами, что подтверждается данными по улучшению качества и сокращению сроков рассмотрения обращений.

В течение 2023 года в адрес директора департамента образования Ямало-Ненецкого автономного округа и через Правительство автономного округа поступило 522 обращения граждан. Из них 346 обращений были направлены непосредственно в департамент образования, что превышает показатели как 2021, так и 2022 годов. Отмечена тенденция к снижению доли обращений, отправленных по почте, и росту доли электронных заявлений.

Наиболее значительное увеличение наблюдается в электронных обращениях, число которых выросло на 68,6 % благодаря упрощению доступа к электронным средствам связи.

Одновременно отмечается снижение числа обращений, отправленных по почте, на 40 единиц (-26,7 %), что указывает на снижение популярности традиционных способов коммуникации.

Число личных обращений остается стабильным, что свидетельствует о неизменной потребности граждан в персональном контакте.

Сравнение по территориальным единицам показывает наибольший рост числа обращений в Муравленко (+50 %) и Новый Уренгой (+28,6 %), что может быть связано с расширением образовательных учреждений или повышением осведомленности граждан о возможностях обращения.

Лидером по количеству обращений остается Салехард, что объясняется статусом административного центра региона.

Трудоустройство остается ключевой проблемой, на которую приходится 19,4 % от всех обращений. Также наблюдается значительное увеличение числа

обращений по вопросам опеки (+40 %) и обучению детей с ОВЗ (+36,4 %), что отражает актуальность социальной политики в сфере образования.

Большая часть обращений поступает от жителей ЯНАО (66,9 %), что ожидаемо. Также обращаются граждане других регионов РФ и стран СНГ, преимущественно по вопросам трудоустройства. Рост обращений без указания адреса говорит о необходимости совершенствования формы обратной связи.

Рост числа обращений от льготных категорий граждан (+40 %) свидетельствует о повышении осведомленности этих групп о своих правах. Наибольшая доля обращений приходится на многодетные семьи и инвалидов, что подчеркивает необходимость усиления социальной поддержки этих категорий.

За анализируемый период общее число обращений увеличилось на 27,3 %. Наибольший прирост наблюдается в 2023 году, что свидетельствует о росте востребованности обратной связи с органами власти, а также о доступности современных средств коммуникации.

Доля электронных обращений увеличилась на 68,6 %, что связано с развитием цифровых технологий и удобством этого способа. При этом традиционная почтовая корреспонденция снизилась на 26,7 %, что указывает на переход к более оперативным и технологичным каналам взаимодействия.

В третьей главе были предложены конкретные рекомендации и мероприятия, направленные на оптимизацию процесса рассмотрения обращений граждан. Одним из ключевых предложений является внедрение системы самообслуживания для граждан, что обеспечит доступность информации и повысит оперативность обработки обращений. Введение системы искусственного интеллекта для первичной фильтрации запросов позволит сократить время на обработку обращений и повысить точность их распределения.

Для департамента образования Ямало-Ненецкого автономного округа важно внедрить современные подходы и технологии, направленные на оптимизацию данного процесса:

- Внедрение единой электронной системы учета и обработки обращений;
- Разработка и внедрение мобильного приложения для взаимодействия с гражданами;
- Проведение регулярного анализа поступающих обращений;
- Обучение сотрудников департамента навыкам эффективной коммуникации;
- Разработка и публикация подробных инструкций для граждан;
- Внедрение системы обратной связи для оценки качества работы департамента;
- Сокращение сроков рассмотрения обращений;
- Усиление межведомственного взаимодействия;
- Использование современных технологий для обработки обращений;
- Публикация отчетов о работе с обращениями граждан;
- Развитие цифровых каналов коммуникации;
- Создание единой базы знаний по часто задаваемым вопросам;
- Внедрение автоматизированного контроля сроков исполнения обращений;
- Развитие культуры клиентоориентированности среди сотрудников;
- Оценка эффективности предложенных мер и дальнейшее совершенствование системы;
- Повышение прозрачности и отчетности в процессе рассмотрения обращений.

Значительное внимание в работе было уделено внедрению современных технологий, автоматизации процессов и созданию единой базы данных для отслеживания статуса обращений. Также рассмотрены пути повышения качества ответов на обращения граждан и меры по контролю за соблюдением сроков рассмотрения.

В процессе работы был сделан вывод о том, что успешная реализация предложенных рекомендаций потребует комплексного подхода, включая как

правовое, так и организационное усовершенствование работы с обращениями. Установление четких стандартов, внедрение систем мониторинга и оценки эффективности работы государственных органов, а также обеспечение прозрачности и подотчетности являются важными шагами в создании эффективной системы взаимодействия между государством и гражданами.

Таким образом, совершенствование процесса рассмотрения обращений граждан в органах исполнительной власти субъекта РФ, повышение правовой грамотности граждан и использование технологий цифровизации может значительно улучшить качество взаимодействия населения с органами власти, повысить доверие граждан и создать основу для дальнейшего развития демократических принципов в управлении. Внедрение предложенных мер будет способствовать созданию более доступной, эффективной и прозрачной системы работы с обращениями граждан.

В ходе выполнения исследования была также выявлена необходимость системного подхода к реформированию существующей нормативно-правовой базы. Проблемы, связанные с недостаточной проработанностью некоторых аспектов законодательства, а также с правовыми пробелами в регулировании взаимодействия между гражданами и государственными органами, требуют внимательного и глубокого пересмотра. Важным элементом является актуализация существующих законов с учетом цифровых изменений и повышения уровня правовой грамотности как сотрудников органов исполнительной власти, так и населения.

Важным выводом, сделанным в ходе исследования, является то, что на сегодняшний день, несмотря на наличие законодательных актов, обеспечивающих процедуры рассмотрения обращений граждан, существует ряд проблем, связанных с их неэффективным применением. В частности, это касается нарушений сроков рассмотрения, не всегда качественного ответа на обращения и отсутствия обратной связи, что снижает уровень доверия граждан к органам власти. Учитывая все эти аспекты, необходимо предпринять меры для устранения таких недостатков, внедрить

дополнительные меры контроля за качеством и своевременностью предоставляемых ответов, а также улучшить информационную доступность и открытость для граждан.

Рекомендации, сформулированные в работе, направлены на улучшение текущей ситуации и способствуют созданию более прозрачной, доступной и эффективной системы для граждан. Включение новых технологий, улучшение работы с электронными обращениями и расширение возможностей для вовлечения граждан в процесс принятия решений – это необходимые шаги, которые помогут повысить доверие граждан к государственным органам и усилить демократическую составляющую взаимодействия граждан с органами власти.

Кроме того, успешная реализация предложений потребует не только изменений в правовой области, но и на уровне организации работы с обращениями, где важную роль играют подготовка кадров, повышение их квалификации, а также внедрение внутреннего мониторинга для улучшения качества обслуживания граждан. Применение современных инструментов, таких как автоматизация процессов, системы мониторинга, а также создание и поддержка единой информационной платформы, являются залогом повышения эффективности работы с обращениями граждан.

Необходимы дальнейшие усилия по улучшению взаимодействия с гражданами, внедрению современных технологий и методов работы, а также повышению квалификации сотрудников. Только комплексный подход сможет обеспечить эффективное решение проблем, с которыми сталкиваются граждане при обращении в органы власти, и способствовать созданию позитивного общественного мнения о государственном управлении в целом.

Оценка эффективности предложенных мероприятий показала, что внедрение предложенных систем приведет к значительному сокращению времени на обработку обращений, улучшению качества и точности работы с ними, а также повышению уровня удовлетворенности граждан.

В результате проведенного исследования можно сделать вывод, что работа с обращениями граждан в департаменте образования Ямало-Ненецкого автономного округа нуждается в существенных улучшениях, которые могут быть достигнуты благодаря внедрению современных технологий и совершенствованию внутренних процессов. Рекомендуемые меры окажут положительное влияние на эффективность работы департамента, сократят нагрузку на сотрудников и повысят уровень доверия граждан к органам исполнительной власти.

Таким образом, реализация предложенных мероприятий будет способствовать значительному улучшению работы с обращениями граждан, повышению эффективности и прозрачности работы департамента образования, а также созданию более комфортных условий для взаимодействия граждан с государственными органами.

В заключение, можно сказать, что решение проблемы с обращениями граждан требует не только совершенствования нормативно-правовой базы, но и значительных усилий в области организации и модернизации самой работы с обращениями. Технологические, организационные и культурные изменения, направленные на улучшение этих процессов, позволят повысить качество взаимодействия граждан с государственными органами и укрепить доверие общества к власти.

Список используемой литературы и используемых источников

1. Журавлев А.Ф. Организация межведомственного взаимодействия при рассмотрении обращений граждан // Государственное управление и инновации. – 2023. – № 3. – С. 41–47.
2. Andemirkan B.A. Constitutional legal regulation of the procedure of appeal of citizens to the institution of government administration // Economic Problems and Legal Practice. – 2020. – No. 5. – P. 166–169.
3. Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ (последняя редакция) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»/
4. Лебедева Н.А. Организация работы с обращениями граждан в органах исполнительной власти: нормативные и практические аспекты // Управление и право. – 2020. – № 3. – С. 25–32.
5. Андреев В.И. Обеспечение прав граждан на рассмотрение обращений в контексте административной реформы в России // Юридическая наука и практика. – 2021. – № 10. – С. 89–95.
6. Балашова О.Ю. Проблемы правового регулирования порядка рассмотрения обращений граждан в органах государственной власти Российской Федерации // Актуальные проблемы экономики и права. – 2022. – № 1. – С. 53–59.
7. Montoya A. Troubling environmental governance: citizen legal experiments with transboundary commons // Oxford Development Studies. – 2024. – Vol. 52, No. 4. – P. 396–412.
8. Артемова Е.А. Совершенствование правового регулирования обращения граждан в контексте судебной практики // Российское правосудие. – 2022. – № 8. – С. 45–50.
9. Назарова О.Ю. Проблемы правоприменения в сфере рассмотрения обращений граждан // Правовая наука. – 2023. – № 7. – С. 51–58.

10. Новиков С.В. Правовые аспекты обеспечения прав граждан на обращение в органы исполнительной власти // Право и управление. – 2021. – № 4. – С. 58–65.
11. Захаров В.Н. Проблемы и перспективы реализации права на обращение граждан в Российской Федерации // Российская юстиция. – 2022. – № 12. – С. 18–23.
12. Мельников П.В., Костин В.Р. Цифровизация процессов рассмотрения обращений граждан в системе органов исполнительной власти // Информационные технологии и право. – 2023. – № 5. – С. 112–117.
13. Петров К.Н. Эффективность работы органов государственной власти по рассмотрению обращений граждан: проблемы и пути их решения // Государственная власть и местное самоуправление. – 2020. – № 6. – С. 31–38.
14. Asher M., Bandeira K. L., Spaicer V. Hansard society, assessing the effectiveness of e-petitioning through Twitter conversations [Internet]. – [cited 2020 March 6]. – Available at: <https://www.oidp.net/docs/repo/doc174.pdf>.
15. Dulger V., Baranov S., Khozlu I. The institute of citizen appeals as an active mechanism for the protection of socio-economic human rights // Baltic Journal of Economic Studies. – 2022. – Vol. 8, No. 3. – P. 65–71. – DOI: <https://doi.org/10.30525/2256-0742/2022-8-3-65-71>.
16. Ильичева Л.Е., Лапин А.В. Партнерство государства и гражданского общества в цифровом пространстве как условие реализации прав граждан // Известия Тульского государственного университета. Гуманитарные науки. – 2023. – № 2. – С. 3–26.
17. Гончарова Л.А. Правовое регулирование и практика рассмотрения обращений граждан в субъектах РФ: современные проблемы // Вестник юридических исследований. – 2023. – № 9. – С. 45–53.
18. Егорова И.В., Романенко Т.А. Институт обращений граждан как инструмент взаимодействия общества и государства в современной России // Право и политика. – 2023. – № 7. – С. 121–128.

19. Поляков Д.С. Проблемы реализации законодательства о рассмотрении обращений граждан в органах государственной власти // Вопросы государственного управления. – 2022. – № 1. – С. 82–87.
20. Сидоров Д.В. Практика работы с обращениями граждан в органах местного самоуправления // Муниципальное право. – 2022. – № 4. – С. 48–54.
21. Богомоллова Т.П. Основные формы взаимодействия государства и гражданского общества: теоретические и практические аспекты / Т. П. Богомоллова, А. А. Шулус // Теория и практика общественного развития. – 2020. – № 2 (144). – С. 23-27.
22. Корнилов В.А. Анализ изменений в законодательстве о рассмотрении обращений граждан в РФ // Право и общество. – 2020. – № 12. – С. 99–104.
23. Литовченко Е.С. Практика рассмотрения обращений граждан в условиях административной реформы // Юридический вестник. – 2022. – № 2. – С. 34–41.
24. Новоженкина И.В. Конституционно-правовое закрепление тенденций развития отношений российского государства и гражданского общества в условиях глобального кризиса // Вестник Московского университета им. С. Ю. Витте. Серия 2, Юридические науки. – 2023. – № 1 (36). – С. 17-23.
25. Рыжова Н.И. Методология анализа работы органов власти с обращениями граждан // Административное право. – 2023. – № 5. – С. 14–21.
26. Сазонов А.П. Правовой механизм работы с обращениями граждан в свете реформирования законодательства // Вопросы права. – 2024. – № 2. – С. 59–65.
27. Федорова Н.Г. Перспективы развития правового регулирования обращений граждан в условиях цифровой трансформации государственного управления // Государственная служба и кадры. – 2024. – № 2. – С. 23–30.

28. Козлова Л.Н. Реформа государственного управления в сфере работы с обращениями граждан // Управление изменениями. – 2024. – № 1. – С. 91–97.
29. Корнилов В.А. Анализ изменений в законодательстве о рассмотрении обращений граждан в РФ // Право и общество. – 2020. – № 12. – С. 99–104.
30. Смирнова А.В. Основные направления совершенствования правового механизма рассмотрения обращений граждан в субъектах РФ // Вопросы российского и международного права. – 2022. – № 8. – С. 64–70.
31. Уварова А.В. Правовые основы взаимодействия граждан и власти при подаче обращений // Государственное управление в XXI веке. – 2020. – № 5. – С. 23–28.
32. Трофимова И.К. Анализ правоприменительной практики по рассмотрению обращений граждан в органах власти // Вестник правоведения. – 2023. – № 8. – С. 31–38.
33. Шишкина М.В. Механизм правового регулирования порядка рассмотрения жалоб и обращений граждан в органах исполнительной власти субъектов РФ // Молодой ученый. – 2024. – № 3. – С. 45–52.
34. Хромов Е.А. Перспективы правового регулирования обращения граждан в контексте административной реформы // Правовая политика. – 2024. – № 6. – С. 45–53.
35. Прохоров М.В. Совершенствование порядка рассмотрения обращений граждан в органах власти субъектов РФ // Региональная политика. – 2021. – № 6. – С. 72–78.
36. Шаповалов И.В. Влияние цифровых технологий на механизмы рассмотрения обращений граждан // Цифровое управление. – 2023. – № 6. – С. 32–40.
37. Яковлева Т.В. Оценка эффективности работы с обращениями граждан в региональных органах власти // Социологические исследования. – 2021. – № 5. – С. 76–83.

38. Никифоров А.П. Организация работы с обращениями граждан в условиях цифровизации госуслуг // Цифровое общество. – 2023. – № 2. – С. 13–20.

39. Тихомиров Ю.А. Обеспечение прозрачности и открытости в работе органов власти с обращениями граждан // Право и экономика. – 2020. – № 10. – С. 17–22.

40. Постановление Правительства Ямало-Ненецкого автономного округа от 18.06.2018 № 626-П «Об утверждении Инструкции о порядке работы исполнительных органов государственной власти Ямало-Ненецкого автономного округа с письменными обращениями граждан и обращениями граждан, поступающими в форме электронного документа».