

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственноебюджетное образовательное учреждение высшего образования

«МИРЭА – Российский технологический университет»

РТУ МИРЭА

_____

Институт ___Экономики и права_____

Кафедра ___Организационно-кадровой работы в органах государственной власти__

РАБОТА ДОПУЩЕНА К ЗАЩИТЕ

Заведующий кафедрой

_____

С.С. Сапожников

«___»_____

201__г.

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

по направлению подготовки бакалавров

_____

_____

Код *Наименование направления подготовки*

На тему: Совершенствование работы государственных служащих органов прокуратуры Российской Федерации с обращениями граждан на примере Зюзинской межрайонной прокуратуры города Москвы

Обучающийся_____

_____

подпись *Фамилия Имя Отчество*

Шифр _____

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственноебюджетное образовательное учреждение высшего образования

«МИРЭА – Российский технологический университет»

РТУ МИРЭА

Институт ___Экономики и права_____

Кафедра ___Организационно-кадровой работы в органах государственной власти__

Группа _____

Руководитель работы _____ _____

подпись уч.степень, уч.звание Фамилия, имя, отчество

должность

Консультант _____ _____

подпись уч.степень, уч. звание, должность Фамилия, имя, отчество

Нормоконтроль _____ _____

Подпись уч.степень, уч. звание, должность Фамилия, имя, отчество

Москва 2022 г.

СОГЛАСОВАНО
Заведующий кафедрой _____
С.С. Сапожников

УТВЕРЖДАЮ
Директор института _____
А.Н. Мыльникова

«___»_____ 201__г.
«____»_____201__г.

ЗАДАНИЕ
на выполнение выпускной квалификационной работы бакалавра

Обучающий-ся_____
Фамилия Имя Отчество
Шифр _____

Направление подготовки _____
_____
индекс *наименование направления*
Группа _____

1. Тема выпускной квалификационной работы
Совершенствование работы государственных служащих органов прокуратуры Российской Федерации с обращениями граждан на примере Зюзинской межрайонной прокуратуры города Москвы

2. Цель и задачи выпускной квалификационной работы
Цель работы:

Задачи работы:

3. Этапы выпускной квалификационной работы:

№ этапа	Содержание этапа выпускной квалификационной работы	Результат выполнения этапа ВКР	Срок выполнения

1			
2			

4. Перечень разрабатываемых документов и графических материалов

4.1. Цель, задачи, объект и предмет ВКР	4.6. Кадровый состав
4.2. Основные понятия и сущность работы государственных служащих с обращениями граждан в органах Прокуратуры РФ	4.7. Анализ объекта исследования
4.3. Характеристика деятельности органа власти	4.8.Проблемы в деятельности органа власти и/или государственных (муниципальных) служащих и недостатки объекта исследования, вызвавшие эти проблемы
4.4. Организационная структура	4.9. Рекомендации
4.5. Структура Зюзинской межрайонной прокуратуры по группам выполняемых работниками функций	4.10. Социально-экономическая эффективность

5. Руководитель выпускной квалификационной работы

Функциональные обязанности	Должность в Университете	Фамилия, имя, отчество	Подпись
Руководитель ВКР			

Задание выдал
Руководитель ВКР: _____ Задание принял к исполнению
Обучающийся:
_____

подпись *подпись*

«_____» _____ 201__г. «____» _____ 201__г.

НЕВЕРНОЕ ОФОРМЛЕНИЕ ТИТУЛЬНЫХ ЛИСТОВ

Содержание

Введение.....7

1 Теоретические и правовые основы работы государственных служащих органов прокуратуры с обращениями граждан.....10

1.1 Основные понятия и сущность работы государственных служащих с обращениями граждан в органах Прокуратуры РФ.....10

1.2 Нормативно-правовая база работы государственных служащих с обращениями граждан в органах Прокуратуры РФ.....17

2 Анализ деятельности, кадрового состава и работы государственных служащих Зюзинской межрайонной прокуратуры города Москвы с обращениями граждан.....27

2.1 Характеристика деятельности и кадрового состава Зюзинской межрайонной прокуратуры города Москвы.....27

2.2 Анализ работы государственных служащих с обращениями граждан в Зюзинской межрайонной прокуратуре города Москвы.....35

2.3 Разработка рекомендаций по совершенствованию работы государственных служащих Зюзинской межрайонной прокуратуре города Москвы с обращениями граждан и оценка их социально-экономической эффективности.....43

Заключение.....51

Список использованных источников.....54

Введение

Рассмотрение и разрешение заявлений, жалоб и иных обращений граждан, юридических и должностных лиц признается основной задачей и главной функцией деятельности органов прокуратуры в Российской Федерации. Тенденций рассмотрения заявлений подобного типа органами прокуратуры постоянно увеличивается, не смотря на сокращение полномочий прокуроров надзора в данной сфере. Данная статистика значительно увеличивается в последние годы.

Работа с обращениями граждан – неотъемлемый элемент в деятельности любого государственного учреждения, ведь они являются средством защиты прав и свобод всех граждан любого развитого демократического государства.

Право на обращение в органы государственной власти закреплено в статье 33 Конституции Российской Федерации, которая гласит, что «граждане Российской Федерации имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы и органы местного самоуправления».

В то же время, обращения помогают не только отстаивать свои права и свободы гражданам; с другой стороны, они являются важным источником информации, которая необходима государству для принятия решений различного характера. В каждом государстве люди должны выступать инициативной силой, которая могла бы защитить как общие, так и личные интересы, способная вызвать государство на «диалог». При этом реальность оказываемого влияния должна быть обеспечена с помощью действенного и эффективного механизма реализации права на обращения в органы государственной власти.

Право граждан на обращение в органы государственной власти и органы местного самоуправления – важнейшее средство проявления активности граждан в жизни страны и общества, проявления интереса к общественной жизни, это зачастую первое и самое доступное средство защиты своих прав.

Как считают эксперты причиной является то, что граждане хотят увеличить значимость гражданских институтов. Граждане, обращаясь в органы прокуратуры, увеличивают значимость данному органу. Но, к сожалению, данная статистика утверждает о нарушении законодательства при работы государственных органов, и должностных лиц. Прокуратура считается «бюро жалоб простого человека», органом, который не находится под влиянием других государственных институтов и органов местного самоуправления при обеспечении единой законности, верховенства закона, защиты прав и свобод гражданина, а также охраняемых законом интересов общества и государства.

Объектом исследования в работе выступает работа с обращениями граждан.

Предметом исследования в работе являются функциональные обязанности и полномочия государственных служащих органов прокуратуры.

Целью данной работы является разработка рекомендаций по совершенствованию работы государственных служащих Зюзинской межрайонной прокуратуры города Москвы с обращениями граждан и оценка их эффективности.

Задачи:

- изучить основные понятия и сущность работы государственных служащих с обращениями граждан в органах Прокуратуры РФ;

- рассмотреть нормативно-правовую базу работы государственных служащих с обращениями граждан в органах Прокуратуры РФ;

- дать характеристику деятельности и кадрового состава Зюзинской межрайонной прокуратуре города Москвы;

- проанализировать работу государственных служащих с обращениями граждан в Зюзинской межрайонной прокуратуре города Москвы;

- разработать рекомендации по совершенствованию работы государственных служащих Зюзинской межрайонной прокуратуре города Москвы с обращениями граждан;

- оценка социально-экономической эффективности предложенных рекомендаций по совершенствованию работы государственных служащих Зюзинской межрайонной прокуратуре города Москвы с обращениями граждан.

При подготовке ВКР были использованы следующие работы в области исследования порядка работы государственных служащих с обращениями граждан: Балахонцев Н.И., Богданова П.С., Веретенников Н.Н., Корепанова Н.А., Кукарина Ю.М., Маякова Е.О., Мельников Н., Нилов Д. Г., Паламарчук А.Н., Савоськин А.В., Селютин В.И., Семочкина Е.В., Сычанина С.Н., Тимошенко И. В., Трофимов Е.А., Тухватулина Е.Е., Чертова М.С., Шаехова Р.Р. и др.

Практическая значимость данного исследования состоит в разработке рекомендаций по совершенствованию работы государственных служащих Зюзинской межрайонной прокуратуре города Москвы с обращениями граждан и оценке их социально-экономической эффективности.

Для раскрытия темы работы использовались принципы научного познания: логический, системный, диалектический, исторический и институциональный.

Структура работы представлена введением, двумя разделами, заключением и списком использованных источников.

НЕВЕРНО СФОРМУЛИРОВАНЫ ОБЪЕКТ И ПРЕДМЕТ ИССЛЕДОВАНИЯ

Также они неверно размещены в тексте. СМ. пример правильного оформления

1 Теоретические и правовые основы работы государственных служащих органов прокуратуры с обращениями граждан

1.1 Основные понятия и сущность работы государственных служащих с обращениями граждан в органах Прокуратуры РФ

Под обращениями граждан понимаются: предложения, заявления, жалобы, ходатайства, коллективные обращения и петиции граждан.

По мнению А. Н. Паламарчук, В. В. Шалаева обращение можно рассматривать как одну из форм их участия в управлении, в решении государственных и общественных дел, как инструмент охраны прав граждан, как гарантию их защиты, как способ восстановления нарушенного права, как источник информации для органов и должностных лиц[1].

Предложение – это устное или письменное обращение гражданина конкретного характера, не связанное с нарушением его прав и свобод, направленное на улучшение организации и деятельности органов государственной власти и местного самоуправления, организаций, общественных объединений в решении вопросов экономической, политической, социально-культурной и других сфер жизни[2].

Научное определение дала Р. Р. Шаехова: обращение – это волеизъявление индивида, выражающееся в конкретных действиях, имеющих письменную или устную форму, соответствующую правилам, закреплённым в нормативно-правовых актах, направляемое в органы государства или органы местного самоуправления, в видах, необходимых для того, чтобы реализовать, предоставить, защитить или восстановить права и свободы[3].

Существует два традиционных типа классификации заявлений граждан в форме: словесные (обращение предоставляется заявителем в процессе личного приема руководителя муниципальных служб) и письменные

---

[1] Паламарчук А.Н., Шалаев В.В. Правовые аспекты работы с обращениями граждан в органах прокуратуры Российской Федерации // Актуальные проблемы административного и финансового права. 2020. №8. С. 78-81.

[2] Балахонцев Н.И. Развитие института работы с обращениями граждан в историческом аспекте // История российской государственности. 2021. С. 465-471.

[3] Шаехова Р.Р. Цифровые технологии в работе с обращениями граждан // Документ в современном обществе: соединяя пространство и время. 2021. С. 99-102.

(регистрация обращений проходит в порядке, установленном законодательством Российской Федерации; возврат информации, в письменной форме, речь заявителя).

Также установлено, что обращения граждан могут быть представлены в виде деклараций (предполагается, что население кого-то направляет вам запрос на помощь в реализации законных прав, свобод или интересов); предложений (предполагается, что население пишет обращение, содержащее рекомендации по совершенствованию муниципальных и социальных мероприятий): жалоб (предполагается обращение населения с требованием возмещения ущерба за нарушенные права, свободы или законные интересы)[4].

Своеобразное обращение граждан, которое чаще всего используется-это, конечно, жалоба, преследующая цель-восстановить свои законные интересы и права. Это обращение является своего рода критикой в отношении органов местного самоуправления, которая служит для улучшения качества предоставления муниципальных услуг[5].

В настоящее время появился и развивается новый вид обращения как канал «обратная связь» — государственные электронные госуслуги. Программа предоставляет доступ к созданным услугам, статусу и степени подготовки задач. Также у гражданина есть возможность оценить качество предоставляемых услуг. Эта система позволяет быстро решать проблемы с обращениями населения, использовать новейшие технологии, упростить и сократить время выполнения адресов. На местном уровне эта система широко используется, поэтому муниципальные сайты предоставляют «обратную связь» с населением, создаются сайты и порталы для предоставления электронных муниципальных услуг[6].

---

[4] Веретенников Н.Н., Ковтун Д.В. Обращения граждан в Российской Федерации: понятие, виды, законодательное регулирование // Наука и образование: новое время. 2021. № 3 (44). С. 1-8.

[5] Савоськин А.В. Обращения граждан как правовая категория // Научный ежегодник института философии и права Уральского отделения Российской академии наук. 2017. № 3. С. 85—99.

[6] Тимошенко И. В. Органы и должностные лица прокуратуры как субъекты защиты и субъекты нарушения конституционного права граждан на обращение // Lex russica. 2021. № 4. С. 33–43.

В реальной действительности в одном и том же обращении могут содержаться и предложение, и заявление, и жалоба, и ходатайство в различном сочетании.

Коллективное обращение – это обращение двух или более граждан в письменном виде, содержащее частный интерес, либо обращение, имеющее общественный характер и принятое на митинге, собрании и подписанное их организаторами или участниками.

Петиция – это коллективное обращение граждан в письменном виде в органы государственной власти о необходимости проведения общественных реформ или изменения законодательства.

Федеральный государственный служащий - гражданин, осуществляющий профессиональную служебную деятельность на должности федеральной государственной службы и получающий денежное содержание (вознаграждение, довольствие) за счет средств федерального бюджета[7].

Прокуратура на сегодняшний день считается единственным из органов в Российской Федерации, которая вправе оказать квалифицированную бесплатную юридическую помощь гражданам и действительно противодействовать нарушениям закона, заявителям от органов власти и хозяйствующих субъектов, восстановить нарушенные права заявителей и особенно тех, которые в силу тех или иных причин не могут сделать это самостоятельно[8].

Служба в органах и организациях прокуратуры является федеральной государственной службой.

Прокурорские работники являются федеральными государственными служащими, исполняющими обязанности по должности федеральной государственной службы с учетом требований настоящего Федерального закона.

Одной из особенностей российской прокуратуры является прохождение в ней службы всех трех разновидностей:

---

[7] Федеральный закон от 27.05.2003 N 58-ФЗ (ред. от 02.07.2021) «О системе государственной службы Российской Федерации» // СПС «КонсультантПлюс»

[8] Селютин В.И., Постников А.А. Государственное управление и местное самоуправление практика работы с институтом обращений граждан в Воронежской области // Вестник Воронежского института экономики и социального управления. 2021. № 3. С. 4-9.

- работниками военной прокуратуры – на должностях военной службы;

- специалистами подразделений правовой статистики, информационных технологий и защиты информации, делопроизводственных и материально-технических подразделений – на должностях государственной гражданской службы;

- другими работниками органов и организаций прокуратуры, кроме замещающего государственную должность Генерального прокурора, – на должностях государственной службы иного вида, а именно службы в органах и организациях прокуратуры.

В значительной мере, органы прокуратуры имеют значительные полномочия при рассмотрении обращений и заявлений граждан. Никто не вправе вмешиваться в деятельность прокуратуры, и давать им указания для проведения надзорной проверки.

При рассмотрении и разрешении обращений и заявлений прокуроры и следователи устанавливают правонарушение и правонарушителей, что тем самым позволяет установить, в каких органах государственной власти и какими должностными лицами допущены правонарушения. Позволяет установить законность в данной структуре. На основании предоставленной им информации органы прокуратуры вправе проводить надзорные проверки в органах зафиксированного правонарушения[9].

Информацией, которой владеют органы прокуратуры являются сведениями для проведения надзорной проверки. Данная информация позволяет улучшить работу органов прокуратуры, увеличивает ответственность должностных лиц при выполнении своих должностных обязанностей.

Однако, существует необходимость получить информацию, которая содержится в обращениях граждан. Главная задача органов прокуратуры считается проверка исполнения законов иными органами и должностными лицами.

---

[9] Сычанина С.Н. Формирование концепции ответственного подхода к организации работы с обращениями граждан // Международный журнал гуманитарных и естественных наук. 2021. № 1-2 (52). С. 152-154.

В случае выявления нарушения порядка принятия, сроков рассмотрения и разрешения обращений органами прокуратуры устанавливаются способы по устранению данных нарушений. Виновных лиц привлекают к ответственности, в связи с этим восстанавливают права граждан[10].

Можно сделать вывод, о том, что органы прокуратуры считаются одним из государственных органов, которые вправе устранять нарушения правопорядка в обществе, проводить надзор за деятельностью органов, в отношении которых поступила достоверная информация о нарушении законодательства. Рассмотрение заявлений, жалоб, обращений проходят как на уровне субъектов, так и на региональном уровне Российской Федерации[11].

Для проведения эффективной работы по устранению нарушений законных интересов граждан и их прав, законодательство Российской Федерации издает большое количество нормативных актов по регулированию данной деятельности.

Работа государственных служащих с обращениями граждан – это деятельность государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц с обращениями граждан, связанная с рассмотрением жалоб, заявление и предложений [12].

Одной из важных задач деятельности органов прокуратуры считается рассмотрение заявлений, обращений, жалоб. Особый порядок регистрации и учета жалоб граждан закреплен в инструкции по делопроизводству в органах прокуратуры Российской Федерации

Прокурор принявший обращение обязан:

1. Принять меры для устранения нарушенных прав и законных интересов граждан;

---

[10] Обращения граждан: организация и порядок рассмотрения: Сб. норм. актов / сост. М.А. Миронов, В.Н. Крылов. - М.: Юрид. лит., 2017. - 429 с.

[11] Нилов Д. Г. Обращения граждан: понятие и виды // Проблемы укрепления законности и правопорядка: наука, практика, тенденции. 2018. № 3. С. 12-18

[12] Тухватулина Е.Е. Организация работы с обращениями граждан в органах прокуратуры // Трибуна ученого. 2020. № 12. С. 731-738.

2. Определить вид ответственности, по которой будет отвечать правонарушитель. Обращение, заявления, жалоба считается разрешенной в случае, если прокурор устранил правонарушение и уведомил об этом заявителя.

При изучении документооборота прокурорского реагирования, установлены следующие понятия:

1. Представление - акт прокурорского надзора, который содержит требования по устранению нарушений по правам граждан;

2. Протест - акт прокурорского надзора, содержаний резкие противоречия сотрудников прокуратуры по действующему законодательству;

3. Постановление - акт прокурорского надзора, который содержит характерные черты в деятельности прокурора при возбуждении уголовного дела, и иных актов;

4. Предписание - акт прокурорского надзора, который наносит явный вред, органам государственной деятельности при нарушении прав граждан;

5. Официальное предупреждение - акт прокурорского надзора, который предупреждает органы государственной власти и должностных лиц о недопустимом нарушении конституционных прав граждан, которое в дальнейшем повлечет за собой негативное последствие.

Решение вопросов правового и организационного обеспечения деятельности органов прокуратуры по рассмотрению и разрешению заявлений, жалоб и иных обращений граждан, юридических и других лиц показало, что в настоящее время создана основательная юридическая база и приняты дополнительные меры организационного характера по реализации конституционного права граждан на обращение в органы государственной власти и органы местного самоуправления[13].

В свою очередь в развитие этих положений Генеральным прокурором РФ издан ряд организационно-распорядительных документов, регламентирующих деятельность прокуроров по организации и осуществлению

[13] Маякова Е.О. Применение современных информационных технологий при работе с обращениями граждан // Актуальные проблемы административного и административно-процессуального права (Сорокинские чтения). 2021. С. 335-339.

рассмотрения обращений. В них определен общий и детализирован специальный порядок рассмотрения и разрешения обращений, проведено разграничение компетенции прокуроров, конкретизированы организационные полномочия должностных лиц органов прокуратуры по работе с обращениями и поставлена задача обеспечения объективного и окончательного их разрешения[14].

«Существенное значение в решении этой задачи отводится правильной организации работы с обращениями, знанию и умению каждого прокурора-руководителя упорядочивать деятельность своих подчиненных, рационально распределять обязанности, планировать и организовывать эффективное взаимодействие, осуществлять контроль и проверку исполнения, обеспечивать надлежащий учет и отчетность»[15].

Анализ организационных условий и практики их реализации в органах прокуратуры означает, с одной стороны, о важности обеспечения эффективности проведения процедуры регистрации обращений, и с другой – установить правопорядок в деятельности органов власти в Российской Федерации[16].

При решении вопросов связанных с деятельностью органов прокуратуры по рассмотрению и разрешению заявлений, жалоб и иных обращений граждан, юридических и других лиц, в настоящее время создана основательная юридическая база и приняты вспомогательные меры организационного характера по реализации конституционного права граждан на обращение в органы государственной власти и органы местного самоуправления.

Так же для развития данных положений Генеральным прокурором РФ издан ряд организационно-распорядительных документов, регламентирующих деятельность прокуроров по организации и осуществлению рассмотрения обращений[17].

---

[14] Корепанова Н.А. Особенности системы работы с обращениями граждан Российской Федерации: правовой аспект // Пенсионный фонд России: опыт, традиции, инновации. 2020. №4. С. 147-155.

[15] Матвеева А.Б. Совершенствование деятельности органов государственной власти в сфере работы с обращениями граждан // Современная наука: актуальные вопросы, достижения и инновации. 2021. С. 33-36.

[16] Семочкина Е.В. Формирование системы совместной работы исполнительных органов государственной власти и депутатов по рассмотрению обращений граждан // Ars Administrandi. Искусство управления. 2021. № 2. С. 191-203.

[17] Беркович Е.Ф. Прокурорский надзор за исполнением законов. - М.: Экспертное бюро М, 2018. - 185 с.

Именно в них определен общий и особый порядок рассмотрения и разрешения обращений, установлено разграничение компетенции прокуроров, конкретизированы организационные полномочия должностных лиц органов прокуратуры по работе с обращениями и поставлена задача обеспечения объективного и окончательного их разрешения[18].

Важное значение в решении этой задачи уделяется правильной организации работы с заявлениями, жалобами и иными обращениями граждан, знанию и умению каждого прокурора-руководителя организовывать деятельность своих подчиненных, правильно распределять обязанности, планировать и организовывать эффективное взаимодействие, проводить контроль и проверку исполнения, устанавливать надлежащий учет и своевременный отчетность.

1.2 Нормативно-правовая база работы государственных служащих с обращениями граждан в органах Прокуратуры РФ

Институт развития законодательства о праве граждан на обращения граждан в органы власти имеют многовековую историю. В настоящее время фундаментальной основой, закрепившей институт обращения граждан в России, является Конституция Российской Федерации, в ст. 33 которой установлено, что граждане имеют право обращаться как лично, так и коллективно в органы государственной власти и органы местного самоуправления в целях защиты своих прав и законных интересов.

Вопросы, связанные с функционированием действенных механизмов взаимоотношений граждан и властных структур, осуществляются как на государственном, так и на местном уровне. В частности с ФЗ от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральный закон от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных», Федеральный закон от 09.02.2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к

[18] Самохина Г.В. Особенности системы работы с обращениями граждан Российской Федерации // Актуальные проблемы науки и техники. 2021. №8. С. 23-24.

информации о деятельности органов государственной власти и органов местного самоуправления».

Следует отметить, что работа с обращениями граждан также регулируется законодательством субъектов Российской Федерации.

Для исследования нормативно-правовой базы работы государственных служащих с обращениями граждан следует рассмотреть следующие понятия:

Рассмотрим следующие понятия:

1. Обращение - индивидуальные или коллективные заявление, предложение, жалоба, изложенные в устной, письменной или электронной форме, подлежащие рассмотрению в органах прокуратуры в порядке уголовного, гражданского, хозяйственного производства, производства по делам об административных правонарушениях и в соответствии с законодательством об обращениях граждан и юридических лиц;

2. Заявление - ходатайство о содействии в реализации прав, свобод и законных интересов заявителя, не связанное с их нарушением;

3. Предложение - рекомендация по улучшению деятельности органов прокуратуры, совершенствованию правового регулирования отношений в государственной и общественной жизни;

4. Жалоба - требование о восстановлении прав, свобод и законных интересов заявителя, нарушенных действиями организаций, граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей;

5. Заявитель - гражданин или юридическое лицо, подавшее обращение.

Федеральным законом определяются права гражданина в процессе рассмотрения обращения. Например, закреплено право гражданина после подачи обращения в орган государственной власти или местного самоуправления предоставлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании; знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения; получать мотивированный письменный ответ по существу поставленных гражданином вопросов в обращении, а также право обжаловать принятое решение должностным лицом по факту

рассмотрения обращения в вышестоящем органе государственной власти, либо в судебном порядке.

Перечень прав граждан является исчерпывающим. Представляется наиболее целесообразным дать определение юридической сущности обращений граждан. В настоящее время в российской юридической науке сформировалось несколько основных теоретических подходов к пониманию «обращения».

Правовая природа обращения в российском законодательстве воспринята в двух принципиально разных значениях:

– термин «обращение» применим в отношении процессов оборота вещей, имущества, средств и тд.;

– термин «обращение», согласно Конституции Российской Федерации использовано как инструмент «проявления» отношения, воли, а также волеизъявления граждан, направленного на взаимодействие с органами публичной власти.

Порядку подачи и рассмотрения обращений граждан посвящен специальный правовой акт — Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»[19].

Статья 2 указанного Закона несколько расширяет категорию лиц, которым граждане вправе направлять обращения, по сравнению с нормой ст. 33 Конституции РФ. Кроме органов публичной власти и их должностных лиц, адресатами обращений могут также быть иные организации, на которые возложено осуществление публично значимых функций, и их должностные лица[20].

В соответствии с п. 3 ст. 5 Закона об обращениях граждан автор обращения имеет право получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, а адресат (орган власти или должностное лицо) обязан

[19] Федеральный закон от 02.05.2006 N 59-ФЗ (ред. от 27.12.2018) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» // СПС «КонсультантПлюс»

[20] Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993 с изменениями, одобренными в ходе общероссийского голосования 01.07.2020) // СПС «КонсультантПлюс»

дать таковой письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов (п. 4 ст. 10 упомянутого закона).

Анализ конституционных положений, определяющих статус Прокуратуры РФ (ст. 129), позволяет рассматривать прокуратуру как федеральный орган, обладающий государственно-властными полномочиями. В органах прокуратуры также разрешаются заявления, жалобы и иные обращения, о чем прямо указано в п.1 ст. 10 Федерального закона от 17.01.1992 № 2202-1 «О прокуратуре Российской Федерации»[21].

Так же деятельность работников прокуратуры в данной сфере основывается на Приказе Генерального прокурора Российской Федерации от 31.01.2012 №2 «О порядке рассмотрения обращений граждан и юридических лиц в органах прокуратуры Российской Федерации, и утверждении Инструкцию о порядке личного приема граждан и представителей юридических лиц»[22].

В 2019 г. в органы прокуратуры Российской Федерации поступило 5 млн 15 тыс. 154 обращения. Учитывая, что общая штатная численность органов прокуратуры Российской Федерации с декабря 2019 г. установлена в количестве 51263 единиц (до декабря 2019 года она была еще меньше), получается, что в среднем каждый прокурорский работник рассмотрел почти 100 обращений в год. А ведь, кроме рассмотрения обращений граждан, в функции органов прокуратуры входит и множество других задач: поддержание государственного обвинения в суде, надзор за исполнением законов органами публичной власти, координация деятельности правоохранительных органов, антикоррупционная экспертиза правовых актов и их проектов, надзор за ходом предварительного следствия и дознания, участие в рассмотрении судами гражданских дел и т. п. Естественно, что с такой нагрузкой качественно

[21] Федеральный закон от 17.01.1992 N 2202-1 (ред. от 01.07.2021) «О прокуратуре Российской Федерации» (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.09.2021) // СПС «КонсультантПлюс»

[22] Приказ Генпрокуратуры России от 30.01.2013 N 45 (ред. от 28.09.2021) «Об утверждении и введении в действие Инструкции о порядке рассмотрения обращений и приема граждан в органах прокуратуры Российской Федерации» // СПС «КонсультантПлюс»

более лишь в служебное время, сотрудники прокуратуры просто не в состоянии[23].

На подзаконном уровне сама же Генеральная прокуратура РФ трактует вопрос о возможности пересылке обращений в другие органы более широко. Так, согласно п. 3.2 Инструкции о порядке рассмотрения обращений и приема граждан в органах прокуратуры Российской Федерации) по результатам предварительного рассмотрения обращения в органах прокуратуры должно быть принято одно из следующих решений:

- о принятии к разрешению;
- об оставлении без разрешения;
- о передаче на разрешение в нижестоящие органы прокуратуры;
- о направлении в другие органы;
- о прекращении рассмотрения обращения;
- о приобщении к ранее поступившему обращению;
- о возврате заявителю.

В соответствии с п. 3.5 упомянутой Инструкции обращения, подлежащие разрешению другими органами и организациями, в течение 7 дней со дня регистрации направляются по принадлежности с одновременным извещением об этом заявителей и разъяснением принятого решения. Из текста приведенных выше норм Инструкции непонятно, на каком основании принимается решение о том, что обращение подлежит разрешению другими органами, а не органами прокуратуры, куда оно было направлено изначально заявителем.

По-видимому, данный вопрос целиком и полностью отдан на усмотрение прокурора той прокуратуры, куда поступило обращение. А поскольку критерии принятия такого рода решения не установлены, то прокурор принимает решение по судьбе обращения (переслать в другой орган или рассматривать самостоятельно) практически произвольно, никак его не обосновывая[24].

---

[23] Кукарина Ю.М. Законодательное регулирование работы с обращениями граждан в Российской Федерации // Делопроизводство. 2021. №5. С. 358-361.

[24] Мельников Н. Участие прокурора в суде – важное условие соблюдения конституционных прав граждан // Законность. 2019. № 8. С. 23-25.

Сложившаяся к настоящему времени система органов исполнительной власти, контрольных и надзорных органов позволяет вести речь о том, что в каждой сфере общественной жизни существует орган, созданный для проверки и контроля законодательства в указанной отрасли (таких органов может быть и несколько)[25].

Например, нарушения в сфере общественного порядка призваны рассматривать органы МВД России, в сфере торговли — Роспотребнадзор, в сфере пожарной безопасности — МЧС России, трудовой инспекции подведомственны споры в сфере трудового законодательства и т. п. Словом, прокурору практически всегда можно отыскать тот орган власти, который хотя бы косвенно связан с описанным в обращении нарушением и куда можно переслать обращение гражданина на проверку.

Совсем недавно Верховный Суд Российской Федерации фактически дал карт-бланш органам прокуратуры на пересылку обращений граждан в другие органы власти.

Рассматривая иск гражданки Васильевой Т.К. к прокурору края о признании его действий, связанных с нерассмотрением ее обращения и пересылкой его в другой орган (руководителю подразделения судебных приставов-исполнителей), на одного из которых она и жаловалась в прокуратуру, Верховный Суд РФ указал следующее: «При осуществлении надзора за исполнением законов органы прокуратуры не подменяют иные государственные органы. Проверка исполнения законов проводится на основании поступившей в органы прокуратуры информации о фактах нарушения законов, требующих принятия мер прокурором, в случае если эти сведения нельзя подтвердить или опровергнуть без проведения указанной проверки (здесь и далее курсив автора — Е.Г.)».

Далее высшая судебная инстанция пришла к выводу о том, что положения законодательства допускают направление обращения в соответствующий

[25] Чемлева Д.А., Олейникова А.Я. Роль института права граждан на обращение в органы власти // Инновации. Наука. Образование. 2021. № 34. С. 1675-1679.

орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов… Сама по себе просьба о принятии меры прокурорского реагирования в отношении руководителя подразделения УФССП России без указания на допущенное им конкретное нарушение закона, повлекшее нарушение прав и свобод заявителя, не препятствовала направлению обращения для проведения соответствующей проверки правомерности действий судебных приставов-исполнителей в порядке подчиненности[26].

Из приведенной выдержки Определения Верховного Суда РФ следуют два важных вывода:

1. Прокурор сам, по своему усмотрению решает, проводить ли проверку доводов поступившей жалобы силами подчиненных сотрудников прокуратуры или перенаправить жалобу в другие органы, чья компетенция также относится к изложенным в жалобе вопросам. Но в этом случае в пункте 3.5 Инструкции о рассмотрении обращений содержится коррупциогенный фактор, устанавливающий для правоприменителя необоснованно широкие пределы усмотрения или возможность необоснованного применения исключений из общих правил. В частности, широта дискреционных полномочий — отсутствие или неопределенность сроков, условий или оснований принятия решения прокурором о пересылке обращения в другие органы власти, а также определение компетенции прокурора по формуле «вправе» (пп. «а» и «б» п. 3 Методики проведения антикоррупционной экспертизы нормативных правовых актов и проектов нормативных правовых актов).

Усмотрительный подход в данном вопросе вполне может привести к несправедливости. Право здесь направлено на установление объективной истины и в то же время допускает и несправедливость.

2. Перенаправление жалоб в другие ведомства законно лишь в случае, когда в этих жалобах не указаны конкретные нарушения закона, допущенные

[26] Якубович Н.А. Участники уголовного процесса и прокурорский надзор за обеспечением органами расследования их прав и законных интересов. - М., 2019. - 115 с.

в отношении граждан. То есть для того, чтобы привлечь к своей проблеме прокуратуру, заявитель уже до обращения в прокуратуру должен сам разобраться в хитросплетениях законодательства и сам изложить в жалобе конкретные нарушенные в отношении него нормы законов. Представляется необоснованным возложение на гражданина такой обязанности — самому выявлять и указывать в обращении к прокурору все нарушенные нормы закона для того, чтобы его жалоба была все же рассмотрена тем органом, в который он ее сам направил (прокуратурой). Отдельно следует остановиться на обжаловании гражданами т. н. «отписок», полученных в ответ на ранее направленные обращения в другие органы[27].

Речь идет о тех жалобах, в которых заявители просят прокурора привлечь должностное лицо органа власти к административной ответственности за ненадлежащую реакцию на их предыдущую петицию. Так, например, должностные лица какого-либо органа власти не реагируют на обращения заявителя или не отвечают по существу (занимаются отписками)[28].

Заявитель жалуется на вышеуказанного чиновника прокурору и просит привлечь чиновника к административной ответственности по ст. 5.59 КоАП РФ (за нарушение порядка рассмотрения обращений граждан предусмотрен административный штраф от 5000 до 10000 рублей). Дела об административных правонарушениях по вышеуказанной ст. 5.59 КоАП РФ согласно ч. 1 ст. 28.4 КоАП РФ возбуждаются исключительно прокурором[29].

Без этапа возбуждения административного дела прокурором нерадивый чиновник даже при условии доказательства его вины в нарушении порядка рассмотрения обращений граждан не будет привлечен к административной ответственности. Но если сам прокурор будет пересылать такие жалобы в другие органы, то административного наказания чиновника-правонарушителя

---

[27] Богданова П.С. Правовое обеспечение работы с обращениями граждан в Российской Федерации // Научный Лидер. 2022. № 2 (47). С. 134-137.

[28] Прокурорский надзор в Российской Федерации: Учебник / под ред. А.А. Чувилева. - М.: Юрист, 2018. - 453 с.

[29] Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 N 195-ФЗ (ред. от 30.12.2021) (с изм. и доп., вступ. в силу с 10.01.2022) // СПС «КонсультантПлюс»

не произойдет, несмотря на нарушение им соответствующей нормы закона (ст. 5.59 КоАП РФ) и просьбу об этом заявителя. Поэтому полагаю, что обращения с такого рода просьбами не должны пересылаться из органов прокуратуры в иные органы власти.

Таким образом, обращение представляет собой волеизъявление индивида, выражающееся в конкретных действиях, имеющих письменную или устную форму, соответствующую правилам, закреплённым в нормативно-правовых актах, направляемое в органы государства или органы местного самоуправления, в видах, необходимых для того, чтобы реализовать, предоставить, защитить или восстановить права и свободы.

Под обращениями граждан понимаются: предложения, заявления, жалобы, ходатайства, коллективные обращения и петиции граждан.

При рассмотрении и разрешении обращений и заявлений прокуроры и следователи устанавливают правонарушение и правонарушителей, что тем самым позволяет установить, в каких органах государственной власти и какими должностными лицами допущены правонарушения. Информацией, которой владеют органы прокуратуры являются сведениями для проведения надзорной проверки. Данная информация позволяет улучшить работу органов прокуратуры, увеличивает ответственность должностных лиц при выполнении своих должностных обязанностей.

По результатам предварительного рассмотрения обращения в органах прокуратуры должно быть принято одно из следующих решений: о принятии к разрешению; об оставлении без разрешения; о передаче на разрешение в нижестоящие органы прокуратуры; о направлении в другие органы; о прекращении рассмотрения обращения; о приобщении к ранее поступившему обращению; о возврате заявителю.

Основной перечень критериев оценки деятельности прокуратуры закреплен в п. 21 Приказа Генерального прокурора Российской Федерации от 07.12.2007 N 195 «Об организации прокурорского надзора за исполнением законов, соблюдением прав и свобод человека и гражданина». Так, надзорную

деятельность прокуроров необходимо оценивать исходя из правомерности и своевременности вмешательства, полноты использования предоставленных им полномочий, принципиальности и настойчивости в устранении нарушений закона, восстановлении нарушенных прав, привлечении виновных к ответственности.

Отдельные критерии оценки эффективности деятельности прокуратуры можно вычленить и в иных ведомственных актах Генеральной прокуратуры Российской Федерации, в том числе в Приказе Генерального прокурора Российской Федерации от 07.02.2013 N 58 «Об утверждении Положения о применении общих подходов при подготовке и проведении проверок деятельности прокуратур субъектов Российской Федерации и приравненных к ним специализированных прокуратур». К критериям оценки деятельности прокуратуры могут быть отнесены: качество актов прокурорского реагирования, аккумулирование (учет) информации, требующей принятия мер реагирования, качество рассмотрения и разрешения обращений граждан.

2 Анализ деятельности, кадрового состава и работы государственных служащих Зюзинской межрайонной прокуратуры города Москвы с обращениями граждан

2.1 Характеристика деятельности и кадрового состава Зюзинской межрайонной прокуратуры города Москвы

В качестве объекта исследования выступает Зюзинская межрайонная прокуратура города Москвы. Адрес: Москва, улица Дмитрия Ульянова, дом № 16, корпус 3.

Поднадзорная территория Зюзинской межрайонной прокуратуры города Москвы включает районы ЮЗАО, а именно: Зюзино, Котловка, Южное Бутово, Северное Бутово.

Структура Зюзинской межрайонной прокуратуры города Москвы представлена на рисунке 1.



Рисунок 2.1 – Организационная структура Зюзинской межрайонной прокуратуры города Москвы

По состоянию на 01.01.2021 г. штат Зюзинской межрайонной прокура-

туры города Москвы составил 45 человек, из них:

- руководство (административный персонал) – 11 чел.;

- основной персонал – 34 чел.

Изменение их соотношения по годам за последние три года приведены в таблице 2.1.

Таблица 2.1 - Изменение соотношения численности сотрудников по годам

Годы	Общая численность персонала	Численность административного персонала	Численность основного персонала
2018	44	10	34
2019	44	10	34
2020	45	11	34

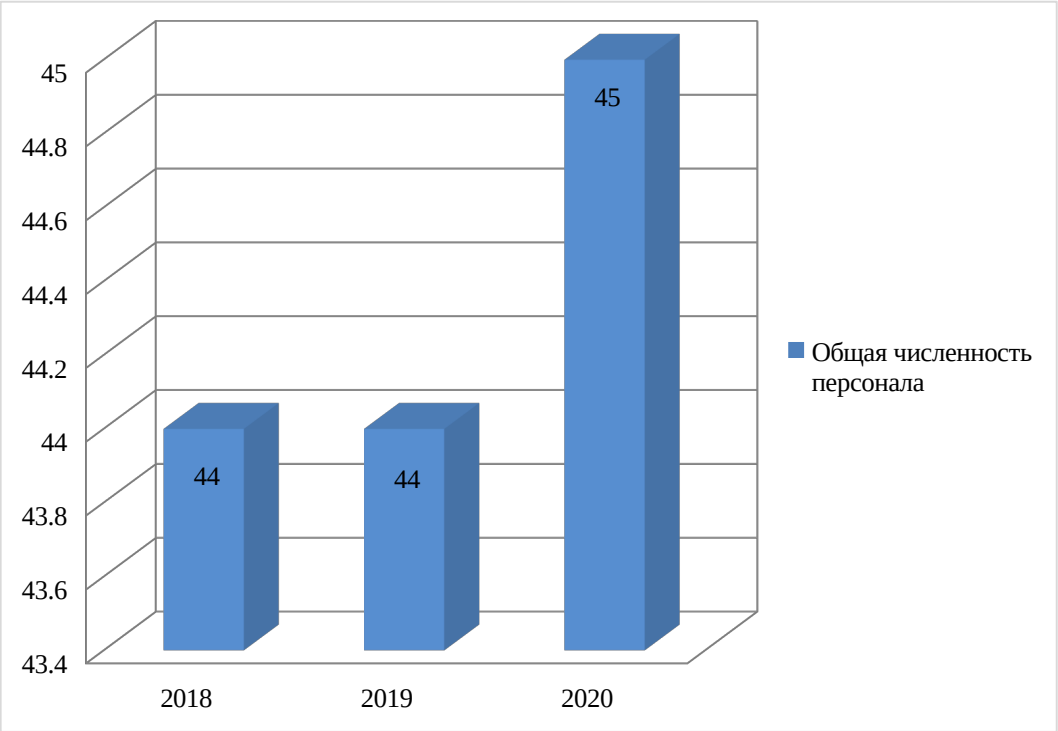

Рисунок 2.2 - Динамика численности сотрудников Зюзинской межрайонной прокуратуры города Москвы

Для более детального анализа используем данные первичного учета. Составим аналитическую таблицу для Зюзинской межрайонной прокуратуры города Москвы, в которой численность сотрудников 2020 года сравним с численностью 2019 года (таблица 2.2).

Таблица 2.2 - Структура персонала и обеспеченность кадрами Зюзинской межрайонной прокуратуры города Москвы

Категория персонала	2019 год	2020 год	Отклонение (+,-)	Темп роста, %	Уд. вес персонала, %	
					2019 год	2020 год
Среднесписочная численность всего персонала, чел. -всего:	44	45	+1	102,27	100	100
в т.ч.:						
Руководители	10	11	+1	110,00	22,73	24,44
Специалисты	34	34	0	0	77,27	75,56

Структура персонала по категориям представлена на рисунке 2.3.

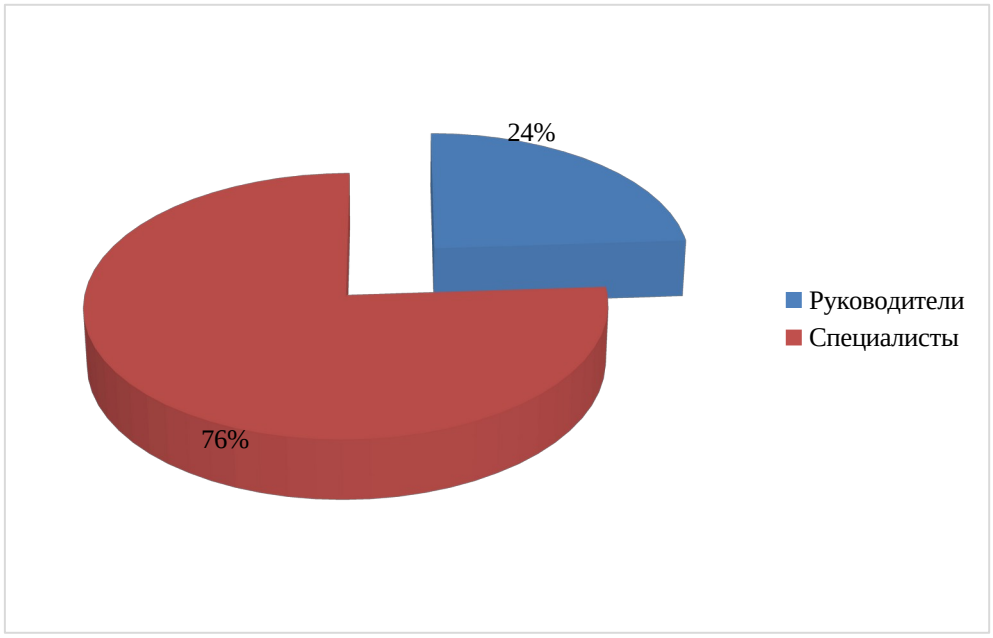

Рисунок 2.3 - Распределение сотрудников по категориям в 2020 году

Из данных таблицы 2.2 видно, что среднесписочная численность персонала в 2020 году снизилась против 2019 на 1 человек, темп роста составил 102,27%. Из общего числа работающих в Зюзинской межрайонной прокуратуре города Москвы в 2020 году (45 человек) персонал распределяется по следующим категориям: руководители – 11 чел.; специалисты – 34 чел.

Структура Зюзинской межрайонной прокуратуры по группам выполня-

емых работниками функций приведена на рисунке 2.4.



Рисунок 2.4 - Структура Зюзинской межрайонной прокуратуры по группам выполняемых работниками функций

Для определения эффективности кадровой политики в кадровом учете существуют определенные коэффициенты, такие как коэффициенты приема и выбытия кадров, оборота кадров, текучести кадров, а также восполнения кадров.

Коэффициент приема кадров представляет собой отношение числа принятых за отчётный период работников к среднесписочному их числу. Так, в Зюзинской межрайонной прокуратуре он составлял: в 2016 г. – 27,8%, 2017 г. – 33,3%, 2018 г. – 16,7%, 2019 – 22,2%.

Коэффициент выбытия кадров – это отношение числа выбывших за отчетный период работников к среднесписочному их числу.

В Зюзинской межрайонной прокуратуре данный коэффициент составлял: в 2016 г. – 27,8%, 2017 г. – 33,3%, 2018 – 27,8%, 2019 – 11,1%.

Под коэффициентом оборота кадров понимается отношение суммарного числа принятых и уволенных за отчётный период к средней за этот период списочной численности работников.

Для Зюзинской межрайонной прокуратуры характерны следующие показатели: 2016 г. – 55,6%, 2017 г. – 66,7%, 2018 г. – 44,4%, 2019 – 33,3%.

Коэффициент текучести кадров – это отношение числа выбывших за отчетный период работников по собственному желанию, с разрешения администрации и уволенных за нарушение трудовой дисциплины к среднесписочному числу работников за тот же период:

Показатели Зюзинской межрайонной прокуратуры: 2016 г. – 16,7%, 2017 г. – 16,7%, 2018 г. – 11,1%, 2019 – 5,5%.

Коэффициент восполнения работников равный отношению числа принятых в отчётном периоде работников к числу выбывших:

В Зюзинской межрайонной прокуратуре данный коэффициент представлен следующими цифрами: 2016 г. – 100%, 2017 г. – 100%, 2018 г. – 60%, 2019 – 100%.

Показатели движения кадров в Зюзинской межрайонной прокуратуре можно представить в виде следующей таблицы (таблица 2.3.).

Таблица 2.3 - Показатели движения кадров в Зюзинской межрайонной прокуратуры города Москвы

Показатель	2016 год	2017 год	2018 год	2019 год
Коэффициент приема кадров, %	27,8	33,3	16,7	22,2
Коэффициент выбытия кадров, %	27,8	33,3	27,8	11,1
Коэффициент оборота кадров, %	55,6	66,7	44,4	33,3
Коэффициент текучести кадров, %	16,7	16,7	11,1	5,5
Коэффициент восполнения, %	100	100	60	100

Период должен быть по 20 год включительно!

Из данных, приведенных в таблице 2.3, следует, что в Зюзинской межрайонной прокуратуре города Москвы наблюдается высокая текучесть кадров, которая в последние два года имеет тенденцию к снижению. Далее проведем

анализ работников Зюзинской межрайонной прокуратуры города Москвы по возрастному критерию.

Так, по возрастному составу соотношение работников следующее: от 20 до 30 лет – 5 (27,8%), от 30 до 40 лет – 8 (44,4%), от 40 до 50 лет – 4 (22,2%), от 50 до 60 лет – 1 (5,6%). Все оперативные работники (межрайонный прокурор, заместители, старшие помощники и помощники) а также специалисты имеют высшее юридическое образование.

Из числа оперативных работников соотношение полов следующее: 8 мужчин и 7 женщин, оба специалиста – женщины, водитель – мужчина. Важным критерием организации кадровой политики является также стаж работников.

Так, стаж работы в органах прокуратуры межрайонного прокурора составляет 17 лет, заместителей прокурора – 19 и 11 лет, старшего помощника прокурора, руководителя группы государственных обвинителей – 16 лет, у остальных старших помощников прокурора и ещё у двух помощников прокурора более 10 лет, у двух помощников прокурора от 5 до 10 лет, у других двух помощников прокурора от 3 до 5 лет, у одного помощника от 1 до 3 лет, у двух помощников прокурора до 1 года, менее 6 месяцев, проходят испытательный срок, у одного специалиста более 15 лет, у другого – менее 1 года, у водителя – более 15 лет.

Таким образом, структуру оперативных работников Зюзинской межрайонной прокуратуры города Москвы по стажу работы на прокурорских должностях можно представить в виде следующей таблицы (см. таблицу 2.4.).

Таблица 2.4 – Структура оперативных работников по стажу работы на проку-

рорских должностях

Категория персонала	Количество работников	Удельный вес, %
До 1 года	2	13,3
От 1 до 3 лет	1	6,7
От 3 до 5 лет	2	13,3
От 5 до 10 лет	2	13,3
От 10 до 20 лет	8	53,3

Важным показателем организации кадровой политики является наличие государственных, ведомственных и иных наград. Так, межрайонный прокурор, оба заместителя, 2 старших помощника прокурора и один помощник имеют ведомственные награды. Один из заместителей прокурора награжден высшей ведомственной наградой, нагрудным знаком «Почетный работник прокуратуры РФ». Коллектив Зюзинской межрайонной прокуратуры города Москвы признавался лучшим в группе крупных районных прокуратур по итогам 2009 г., 2010 г., 2012 г., 2013 г.

Вышеизложенные теоретические и статистические данные, а также показатели коэффициентов оборота кадров, текучести, их приема и выбытия, оказывают существенное влияние на результативность работы органов прокуратуры и на её качество. Для правильной организации кадровой политики необходимо учитывать как свой накопленный опыт кадровой политики, так и опыт других прокуратур и организаций.

Далее проанализируем результаты деятельности Зюзинской межрайонной прокуратуры города Москвы за 2020 год.

В соответствии с планом работы Зюзинской межрайонной прокуратуры города Москвы запланировано и своевременно проведено в 2020 году 33 мероприятия. Результаты проверок обсуждались на совещаниях, проводимых при прокуроре, освещались в средствах массовой информации, доводились письменной информацией до главы муниципального округа Зюзино, отражались в докладных записках, направляемых в прокуратуру области.

Во исполнение плановых мероприятий по координации деятельности правоохранительных органов по борьбе с преступностью на первое и второе полугодие 2020 года, а также во исполнение организационно-распорядительных документов прокуратуры Московской области проведено 6 координационных совещаний (АППГ-5), в том числе по вопросам противодействия коррупции-1 (АППГ-1) с рассмотрением на них 5 вопросов (АППГ-5).

Анализ работы Зюзинской межрайонной прокуратуры города Москвы в сфере соблюдения федерального законодательства в 2020 году свидетельствует о том, что в данном направлении проделана определенная работа, направленная на активизацию прокурорского надзора в данной сфере, на выявление и восстановление нарушенных прав граждан, а также на количественное и качественное улучшение результатов работы, о чем свидетельствует имеющиеся показатели (см. рисунок 2.5).

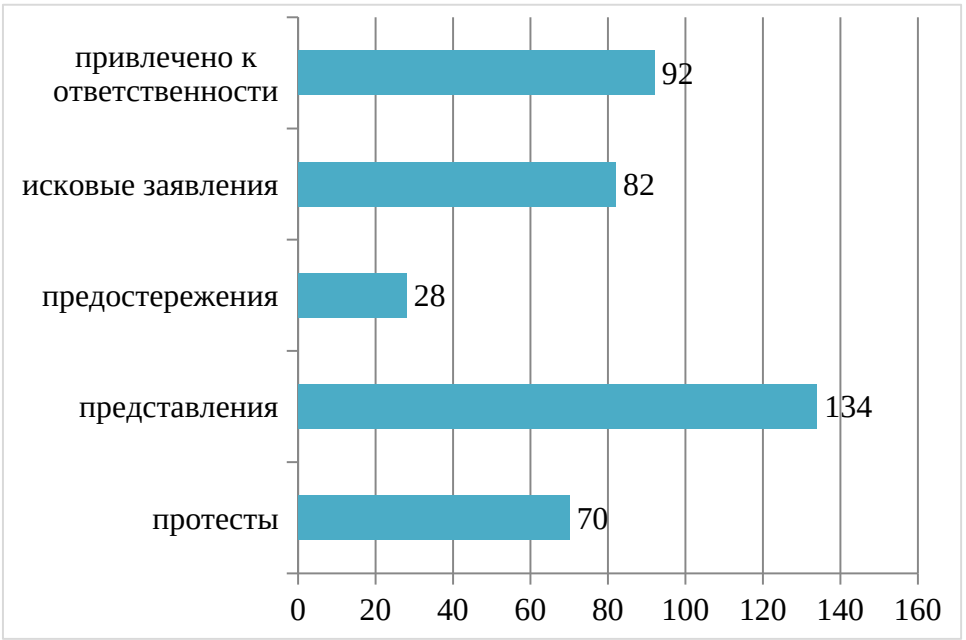

Рисунок 2.5 – Результаты деятельности Зюзинской межрайонной прокуратуры

Всего в отчетном периоде выявлено 894 нарушения законодательства (АППГ – 924). По выявленным нарушениям принесено 70 протестов на

незаконные нормативные правовые акты (АППГ-65), протесты не отклонялись (АППГ-0); внесено 134 представления (АППГ – 155), по результатам рассмотрения которых к дисциплинарной ответственности привлечено 95 лиц (АППГ – 95), в целях предупреждения правонарушений объявлено 28 предостережений (АППГ – 27); в суды общей юрисдикции и арбитражный суд направлено 82 исковых заявления (АППГ – 89); по постановлениям прокурора к административной ответственности привлечено 92 лица (АППГ – 93); в порядке ст.37 УПК РФ направлено 2 материала (АППГ-3), по результатам «общенадзорных» проверок возбуждено 2 уголовных дела (АППГ – 3). Где вывод? По результатам анализа?

2.2 Анализ работы государственных служащих с обращениями граждан в Зюзинской межрайонной прокуратуре города Москвы

Где данные по обращениям граждан? Сколько? Каких? Приём граждан в Зюзинской межрайонной прокуратуре города Москвы осуществляется в рабочее время, без предварительной записи, в порядке очередности.

Приём по обращениям граждан руководством прокуратуры осуществляется согласно графика, по предварительной записи.

Обращение в Зюзинскую межрайонную прокуратуру города Москвы может быть направлено:

- через интернет-приёмную сайта прокуратуры г. Москвы;
- по почте;
- на личном приёме;
- по электронной почте;
- через ящик «Для обращений и заявлений» в учреждениях прокуратуры.

Обращения граждан – одно из наиболее важных средств осуществления и охраны прав личности, и прежде всего в этой работе органы прокуратуры

руководствуются положениями федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»[30].

Также в целях обеспечения централизованного и единообразного порядка разрешения обращений граждан Генеральной прокуратурой Российской Федерации издан приказ от 30 января 2013 г. № 45 «Об утверждении и введении в действие инструкции о порядке рассмотрения обращений и приема граждан в органах прокуратуры Российской Федерации».

Ежедневно рассматривая десятки обращений граждан, работники Зюзинской межрайонной прокуратуры города Москвы в числе прочего вынуждены:

– давать должную юридическую консультацию обратившемуся несмотря, на то, что зачастую обращение не относится к компетенции прокуратуры;

– давать правовую оценку действиям должностных лиц органов государственной власти и местного самоуправления, на решения или действия которых жалуется заявитель;

– контролировать надлежащее исполнение в установленный срок обращения, которое перенаправлено для рассмотрения в компетентный орган;

– вызывать заявителей на опрос в случаях, когда необходимо получить объяснение или если обращение не поддается чтению;

– истребовать документы и материалы, необходимые для разрешения обращения, привлекать специалистов и т. д.

О неудовлетворительности состояния работы в этой сфере свидетельствует опрос, проведенный НИИ Академии Генеральной прокуратуры РФ среди прокурорских работников. Количество опрошенных составило 160 человек.

Так, на вопрос «как часто рассматриваются в органах исполнительной власти Вашего субъекта РФ и органах местного самоуправления вопросы

[30] Федеральный закон от 02.05.2006 N 59-ФЗ (ред. от 27.12.2018) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» // СПС «КонсультантПлюс»

деятельности в сфере обеспечения права граждан РФ на обращение?» были получены следующие результаты (см. рисунок 2.6.).

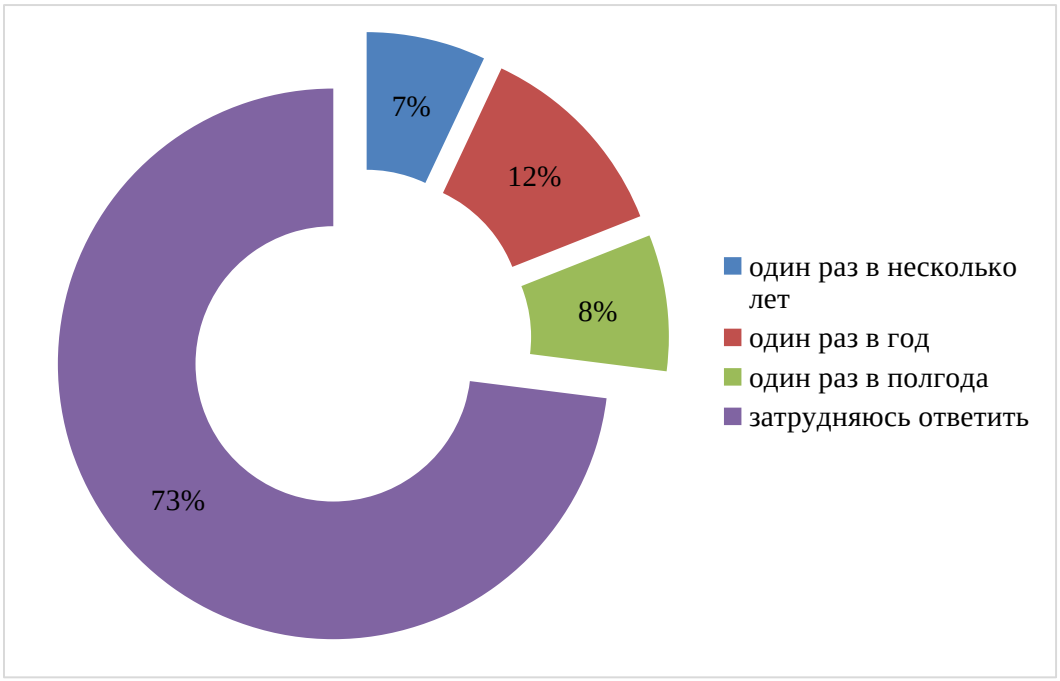

Рисунок 2.6 – Результаты ответы на вопрос

Как показывают данные рисунка 2.6., 7 % ответили – раз в несколько лет, 12 % – раз в год, 8 % – раз в полгода, 73 % затруднились ответить.

Объяснения сотрудников о причинах распространенности нарушений законодательства, обеспечивающих реализацию права на обращение в органы государственной власти и органы местного самоуправления, оказались отчасти предсказуемыми (рисунок 2.7.).



Рисунок 2.7 - Результаты ответы на вопрос

Данные рисунка 2.7. показывают, что 31 % – не рассматриваются или формально рассматриваются вопросы о содействии в реализации конституционных прав и свобод граждан, а также нет должной реакции на их сообщения; 27 % – не рассматриваются рекомендации населения по совершенствованию законов и иных нормативных актов, направленных на улучшение деятельности государственных и муниципальных органов; 26,9 % – не рассматриваются или несвоевременно рассматриваются рекомендации населения по совершенствованию законов; 9,9 % – не рассматриваются или же всячески затягиваются сроки повторных обращений, поступивших от одного и того же лица, в которых обжалуются решения, принятые по предыдущему обращению.

Граждане в свою очередь на вопрос о том, какие встречаются нарушения при рассмотрении обращений граждан, ответили следующим образом (рисунок 2.8).



Рисунок 2.8 - Результаты ответы на вопрос

Необходимо убрать из анализа упоминания об органах самоуправления! Причет тут работа прокуратуры. Это государственный орган

Данные рисунка 2.8 показывают, что 39,4 % опрошенных встречали нарушения связанные с пересылкой обращений «по кругу», 36,4 % – пустые отписки чиновников; 33 % – нарушение сроков рассмотрения обращений; 20,6 % – не рассматриваются повторные обращения; 19,7 % – невозможно попасть на прием к руководителю, 17 % – грубость чиновников госструктур и органов местного самоуправления.

Примечательно, что граждане при ответе на вопрос деятельность каких государственных органов, по Вашему мнению, имеет наибольшее значение для реализации конституционного права на обращение первой указали прокуратуру.

Нельзя не отметить значимость для защиты конституционных прав граждан приказа Генерального прокурора РФ от 26.04.2012 № 181 «Об обеспечении участия прокуроров в гражданском процессе», положения которого требуют обязательного участия прокуроров в рассмотрении дел о выселении, восстановлении на работе, о возмещении вреда, причиненного жизни или

здоровью (ч. 3 ст. 45 ГПК РФ); о защите избирательных прав (ст. 260.1 ГПК РФ); о лишении родительских прав, восстановлении в родительских правах, об ограничении родительских прав (ст. 70, 72, 73 СК РФ); о признании гражданина недееспособным, об ограничении дееспособности гражданина (ст. 284 ГПК РФ); и др. В приказе даются конкретные методические указания прокурорам, защищающим важнейшие вышеперечисленные конституционные права граждан.

В приказе от 27.11.2007 № 189 «Об организации прокурорского надзора за соблюдением конституционных прав граждан в уголовном судопроизводстве» внимание прокуроров обращается на необходимость на всех стадиях уголовного судопроизводства обеспечить действенный надзор за соблюдением гарантированных Конституцией РФ прав и свобод граждан в процессе применения к гражданам процессуальных мер принуждения (ст. 22); проверять законность и обоснованность задержания граждан, подозреваемых в совершении преступления (ст. 22); обжаловать все незаконные и необоснованные судебные решения по уголовным делам (ст. 50) и др.

Пристальное внимание уделяется защите конституционных прав групп населения, имеющих ограниченные возможности самостоятельной защиты этих прав.

К примеру, согласно приказу от 26 ноября 2007 № 188 «Об организации прокурорского надзора за исполнением законов о несовершеннолетних и молодежи» прокуроры строят свою работу исходя из того, что благосостояние и интересы детей имеют приоритетное значение во всех сферах жизни общества и государства.

Особое внимание уделяется вопросам защиты права ветеранов Великой Отечественной войны и членов их семей на обеспечение благоустроенными жилыми помещениями в соответствии с требованиями федерального закона от 12 января 1995 г. № 5-ФЗ «О ветеранах» и Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2008 г. № 714 «Об обеспечении жильем ветеранов Великой Отечественной войны 1941–1945 годов».

У органов прокуратуры имеются недостатки при осуществлении надзора за рядом отраслей законодательства. К примеру, в сфере надзора за соблюдением жилищно-коммунальных прав граждан только в 2020 г. было выявлено 248 984 нарушения, в том числе 7915 незаконных правовых актов.

Защищая права граждан в этой сфере, прокуроры принимают меры:

– к инициированию мероприятий по проведению конкурсов по отбору управляющих многоквартирными домами организаций;

– по принуждению управляющих организаций к осуществлению работ по содержанию и ремонту общего имущества многоквартирных домов;

– по пресечению взимания дополнительных платежей, не предусмотренных действующим законодательством.

Далее проанализируем результаты работы государственных служащих с обращениями граждан в Зюзинской межрайонной прокуратуре города Москвы (см. рисунок 2.9).

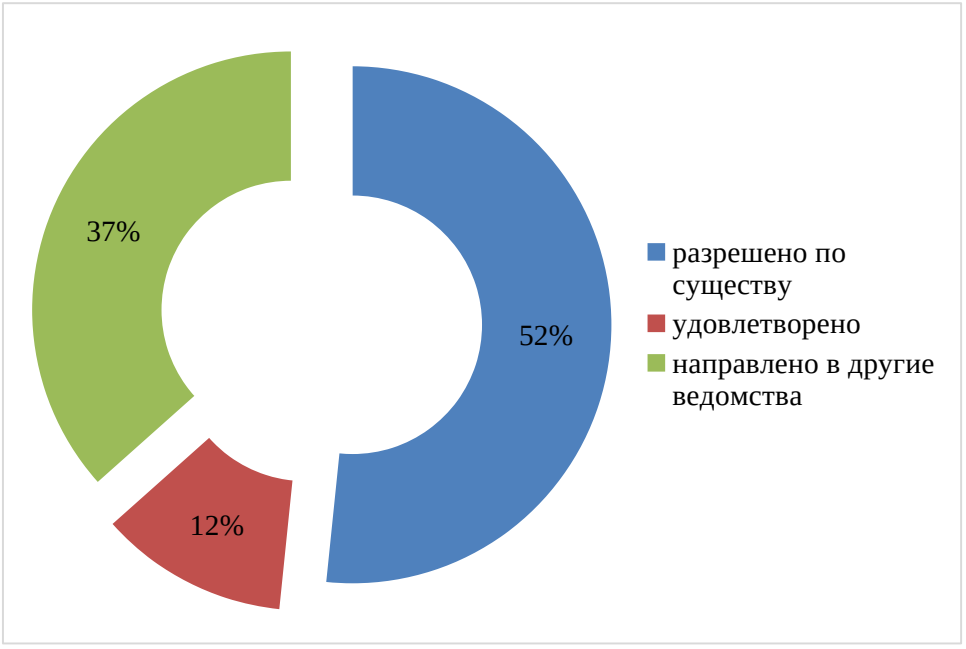

Рисунок 2.9 - Результаты работы государственных служащих с обращениями граждан в Зюзинской межрайонной прокуратуре города Москвы

В 2020 году в прокуратуру поступило 235 (АППГ-172) обращений, разрешено по существу 127 (АППГ-102) обращений, удовлетворено 29

(АППГ-26), направлено обращений в другие ведомства на разрешение 90 (АППГ-68).

Наибольшее количество обращений связано с нарушение федерального законодательства. Таких обращений разрешено 86 (АППГ-70), удовлетворено 25 (АППГ-21).

Наибольшее их количество о нарушении жилищного законодательства – 11 (АППГ-6), на нарушения в сфере законодательства об административных правонарушениях – 16 (АППГ-12), на нарушения в сфере ЖКХ – 9 (АППГ-3), о соблюдении законов об исполнительном производстве – 8 (АППГ-9), удовлетворено – 6 (АППГ-5), нарушении трудового законодательства -6 (АППГ9), удовлетворено -2 (АППГ-4).

На нарушения закона при приеме, регистрации и рассмотрении сообщений о преступлениях – 28 (АППГ-11), на нарушения при производстве предварительного следствия и дознания – 12 (АППГ-17).

В средствах массовой информации осуществлено 142 (АППГ-118) выступлений, в том числе 12 (АППГ-9) выступлений на сайте прокуратуры Московской области.

За 12 месяцев 2020 года прокуратурой района проведено 1 (АППГ-2) мероприятие, совместно с общественными объединениями. Проведено лекций, бесед, иных мероприятий по правовому просвещению -20 (АППГ-5).

В качестве проблем в работе государственных служащих с обращениями граждан в Зюзинской межрайонной прокуратуре города Москвы стоит выделить низкое количество обращений, которые были удовлетворены - всего 12% от общего количества обращений. Так же проблему составляет низкое количество выступлений государственных служащих Зюзинской межрайонной прокуратуре города Москвы на интернет-платформах, что затрудняет работу прокуратуры в условия пандемии, у прокуратуры отсутствует система внутреннего электронного документооборота, что так же усложняет работу служащих. Как был выявлен недостаток№3? Где опрос самих служащих? Как недостаток№2 связан с работой по обращениям граждан?

2.3 Разработка рекомендаций по совершенствованию работы государственных служащих Зюзинской межрайонной прокуратуре города Москвы с обращениями граждан и оценка их социально-экономической эффективности

Одним из недостатков работы с обращениями граждан в Зюзинской межрайонной прокуратуре города Москвы является отсутствие системы внутри электронного документа оборота. Это приводит к отсутствию возможности оперативно реагировать на обращения граждан. Сотрудники тратят много времени на поиск необходимых документов по обращениям граждан, регистрацию документов, бумажную переписку, ручной пересчет повторных обращений граждан. Чтобы решить данную проблему необходимо автоматизировать процесс документооборота, перевести всю документацию в электронную форму. Поэтому в работу Зюзинской межрайонной прокуратуре города Москвы предлагается внедрить программный модуль «Обращения граждан»[31]. Данная автоматизированная система отличается от обычного электронного документооборота.

Различие состоит в том, что Заявитель в системе «Обращения граждан» рассматривается не просто как входящий документ, а как заявитель с историей его обращений за весь период использования системы. Описание системы «Обращения граждан» представлены в таблице 2.5.

На установку и использование системы электронного документооборота «Обращение граждан» потребуются небольшие затраты. Расходы, связанные с внедрением системы следующие:

- оплата работы системного администратора;

- приобретение лицензионной версии и поддержка системного обновления программы.

Таблица 2.5 - Описание автоматизированной системы «Обращения граждан»

[31] Матвеева А.Б. Совершенствование деятельности органов государственной власти в сфере работы с обращениями граждан // Современная наука: актуальные вопросы, достижения и инновации. 2021. С. 33-36.

Признак	Содержание
Функции	- регистрация обращения; - формирование необходимых для рассмотрения документов; - поиск нужной информации по заданным критериям
Плюсы	- возможность хранения базы данных в течение долгого периода в разрезе по задаваемым критериям; - использование различных справочников; - опция «Поиск по штрих-коду»; - имеется возможность использовать такие опции, как «Ввод резолюции», «Просмотр дел», «Статистика», «Отчеты».

Результатом внедрения данной программы будут:

- уменьшатся риски срыва сроков обработки обращения, так как все этапы работы по обращению строго контролируются;

- обеспечится строгое соблюдение норм Федерального закона от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», так как программный модуль будет содержать всю необходимую нормативно-правовую базу[32];

- обеспечится конфиденциальность информации по обращениям с учетом гибкого разграничения прав доступа;

- упростится и ускорится формирование отчетности по работе с обращениями и поручениями.

Таким образом, внедрение программы «Обращения граждан» обеспечит ускоренное информационное взаимодействие, что в свою очередь повысит эффективность управления в целом.

В Зюзинской межрайонной прокуратуре города Москвы отсутствует электронная приемная. Поэтому жители района направляют свои обращения в прокуратуру. Специалисты прокуратуры, рассмотрев обращение, перенаправляют его непосредственно главному прокурору. В связи с большой загруженностью главного прокурора обращения рассматриваются в течение

[32] Федеральный закон от 02.05.2006 N 59-ФЗ (ред. от 27.12.2018) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» // СПС «КонсультантПлюс»

длительного срока. В связи с этим необходимо организовать интернет-приемную Зюзинской межрайонной прокуратуры города Москвы, чтобы любой совершеннолетний гражданин мог обратиться через сайт непосредственно в прокуратуру района.

При этом электронные обращения граждан напрямую к Зюзинской межрайонной прокуратуре города Москвы и ответы на обращения могут быть зарегистрированы автоматически специалистом сектора по работе с населением, которому должен быть предоставлен доступ на сайт. Это мероприятие снизит проблемы, связанные с организацией работы с обращениями граждан, а также предоставит возможность главному прокурору проконтролировать эффективность работы сектора по работе с населением и время, за которое происходит ответ на обращение.

Описание системы интернет-приемной представлено в таблице 2.6.

Таблица 2.6 - Описание интернет-приемной Зюзинской межрайонной прокуратуры города Москвы

Признак	Содержание
Организация	- расчет необходимого объема финансирования; - определение ответственного за работу; - обучение сотрудников работе с новым интернет ресурсом; - создание соответствующей нормативно - правовой базы в системе.
Функции	- создание соответствующей нормативно - правовой базы в системе. Функции - регистрация обращения с учетом их содержания; - переадресация обращений конкретным подразделениям; - контроль за ходом рассмотрения обращений и его результатами, в том числе и со стороны граждан.
Нормативно-правовая база	- Федеральный закон от 02.05.25006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»; - Федеральный закон от 09.02.2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».

При разработке электронной приемной необходимо уделить внимание обратной связи Зюзинской межрайонной прокуратуре города Москвы. Для этого необходимо разработать и разместить на сайте прокуратуры в разделе

обратной связи социологические опросы на тему «Оценка качества работы с обращениями граждан».

Данная функция позволит проводить регулярный статистический анализ результатов, в целях выявления и разрешения отдельных проблем и вопросов, связанных с неудовлетворенностью граждан оказываемыми услугами. Также в целях совершенствования работы с обращениями граждан предлагается создать графу на сайте Зюзинской межрайонной прокуратуры города Москвы «Есть идея?». Данное онлайн-мнение поспособствует снижению жалоб граждан района, активному взаимодействию гражданского общества посредством сети интернет.

Так как Интернет-приемная позволит оперативно ответить на обращение гражданина через сеть Интернет, соответственно, будут сокращены расходы на оправление почтовых уведомлений о регистрации обращения и о принятии решения.

Зюзинская межрайонная прокуратура города Москвы сможет снизить собственные расходы на рассылку почтовых уведомлений. Нельзя не отметить ситуацию, сложившуюся в городе под воздействием пандемии. Коронавирусная инфекция повлияла на работу всех сфер жизнедеятельности города, в том числе и деятельность Зюзинской межрайонной прокуратуры города Москвы.

Сотрудники временно ограничили личный прием граждан. Заявления и обращения граждан теперь ведутся преимущественно в письменной форме, что существенно снижает эффективность работы с обращениями граждан в целом.

В качестве решения данной проблемы предлагается:

- организовать прием обращений по телефону;

- организовать прием обращений в электронном виде не только на официальном сайте, но и через социальные сети, такие, как ВКонтакте, Одноклассники, Instagram;

- организовать прием граждан в режиме-онлайн при помощи видеоконференцсвязи[33].

Организация видеосвязи позволит сотрудникам Зюзинской межрайонной прокуратуры города Москвы осуществлять прием, рассматривать обращения граждан, решать возникающие вопросы, вовремя реагировать на поступающие жалобы, что существенно повысит доверие граждан к Зюзинской межрайонной прокуратуре города Москвы.

Денежные затраты, необходимые для реализации предложений являются незначительными, в то же время необходимыми, так как в работе с обращениями граждан в ближайшем будущем будут достигнуты следующие результаты:

- сокращение времени обработки обращений;

- повышение эффективности работы сотрудников Зюзинской межрайонной прокуратуре города Москвы;

- сокращение общего числа обращений;

- сокращение числа повторных обращений;

- мгновенное реагирование работников Зюзинской межрайонной прокуратуре города Москвы на полученное обращение;

- повышение удовлетворенности населения качеством работы Зюзинской межрайонной прокуратуры города Москвы.

Таким образом, внедрение данных рекомендаций повысит эффективность работы с обращениями граждан, что в целом повысит уровень доверия граждан к органам прокуратуры.

В качестве метода определения социально-экономической эффективности проекта выбран метод экспертной оценки.

В состав экспертов входит 7 человек:

- Заместитель прокурора;

- Начальник управления по надзору за следствием, дознанием и опера-

[33] Агафонова М.Н. Совершенствование организации работы с обращениями граждан в условиях цифровизации экономики // Вестник молодежной науки Алтайского государственного аграрного университета. 2019. № 1. С. 99-102.

тивно-розыскной деятельностью;

- Начальник отдела по надзору за исполнением законодательства о противодействии коррупции;

- Начальник отдела правовой статистики, информационных технологий и защиты информации;

- Начальник отдела по обеспечению участия прокуроров в гражданском и арбитражном процессе;

- Начальник отдела планирования труда, финансового, бухгалтерского учета и отчетности;

- Специалист отдела кадровой службы.

Экспертные социальные показатели, которые будут улучшены в результате реализации проекта:

1 – улучшение выполнения сотрудниками своих функциональных обязанностей;

2 - сокращение времени обработки обращений;

3 – эффективность работы с обращениями граждан;

4 - повышение уровня доверия граждан. И где тут экономический критерий?

Таблица 2.7 - Результаты экспертного ранжирования

Результаты экспертного ранжирования							
Ранжируемые показатели	NN экспертов						
	1	2	3	4	5	6	7
1	1	2	1	1	3	1	2
2	3	3	3	3	1	3	3
3	2	1	4	2	4	4	4
4	4	4	2	4	2	2	1

Для нахождения согласованной оценки группы экспертов определяется сумма весов оценок по каждому показателю. Это отображено в таблице 2.8.

Таблица 2.8 - Расчет сумм весов оценок экспертных оценок

Результаты экспертного ранжирования		
Ранжируемые	NN экспертов	Сумма

показатели	1	2	3	4	5	6	7	
1	1	2	1	1	3	1	2	11
2	3	3	3	3	1	3	3	19
3	2	4	4	2	4	4	4	24
4	4	1	2	4	2	2	1	16

Таблица 2.9 - Определение согласованного ранжирования

Согласованная оценка экспертов	NN экспертов							Ранжированные суммы по возрастанию
	1	2	3	4	5	6	7	
1	1	2	1	1	3	1	2	11
4	4	1	2	4	2	2	1	16
2	3	3	3	3	1	3	3	19
3	2	4	4	2	4	4	4	24

Результат ранжирования, который представляет согласованную оценку экспертов:

1 – улучшение выполнения сотрудниками своих функциональных обязанностей;

4 - повышение уровня доверия граждан;

2 - сокращение времени обработки обращений;

3 – эффективность работы с обращениями граждан.

Наивысшую оценку получил показатель «эффективность работы с обращениями граждан», а наименьшую – «улучшение выполнения сотрудниками своих функциональных обязанностей».

Произведем оценку степени согласованности мнений экспертов. Данная оценка свидетельствует о значимости данных показателей и производится путем вычисления коэффициента конкордации (согласования) по формуле (1) и (2):

$$W = X^2 \frac{m(n-1)}{}, \quad (1)$$

$$X^2 = \frac{12S}{mn(n+1)} - 3m(n+1) \quad (2)$$

где, X-квадрат;

m – количество экспертов;

n – количество эффектов;

S – сумма квадратов весов оценок.

Полученный коэффициент *W* оценивается по шкале от 0 до 1.

$X^2 = (12*1314)/(7*4*(4+1)) – 3*7*(4+1) = (15768/140) – 105 = 7,63$

$W = 7.63/ (7*(4-1) = 0.21$

Расчет некорректный! Показатель ниже 0,5 говорит о несогласованности мнений экспертов

Полученное значение выше 0, что означает положительную согласованность мнений экспертов и согласованное ранжирование реализуемо на практике. Величина коэффициента согласования *W=0,21* указывает на положительное согласование мнений группы экспертов.

Полученное согласованное ранжирование устойчивое, что свидетельствует о социально-экономической эффективности предлагаемых проектных рекомендаций.

Заключение

По результатам изучения понятия и сущности работы государственных служащих с обращениями граждан в органах Прокуратуры РФ был сделан вывод, что обращение представляет собой волеизъявление индивида, выражающееся в конкретных действиях, имеющих письменную или устную форму, соответствующую правилам, закреплённым в нормативно-правовых актах, направляемое в органы государства или органы местного самоуправления, в видах, необходимых для того, чтобы реализовать, предоставить, защитить или восстановить права и свободы.

Под обращениями граждан понимаются: предложения, заявления, жалобы, ходатайства, коллективные обращения и петиции граждан.

В ходе решения второй задачи было установлено, что при рассмотрении и разрешении обращений и заявлений прокуроры и следователи устанавливают правонарушение и правонарушителей, что тем самым позволяет установить, в каких органах государственной власти и какими должностными лицами допущены правонарушения. Информацией, которой владеют органы прокуратуры являются сведениями для проведения надзорной проверки. Данная информация позволяет улучшить работу органов прокуратуры, увеличивает ответственность должностных лиц при выполнении своих должностных обязанностей.

По результатам предварительного рассмотрения обращения в органах прокуратуры должно быть принято одно из следующих решений: о принятии к разрешению; об оставлении без разрешения; о передаче на разрешение в нижестоящие органы прокуратуры; о направлении в другие органы; о прекращении рассмотрения обращения; о приобщении к ранее поступившему обращению; о возврате заявителю.

В качестве объекта исследования выступает Зюзинская межрайонная прокуратура города Москвы. Поднадзорная территория Зюзинской межрайонной прокуратуры города Москвы включает районы ЮЗАО, а именно: Зюзино, Котловка, Южное Бутово, Северное Бутово.

В ходе решения третьей задачи было выделено: по состоянию на 01.01.2021 г. штат Зюзинской межрайонной прокуратуры города Москвы составил 45 человек, из них: руководство (административный персонал) – 11 чел.; основной персонал – 34 чел. Анализ кадрового состава и его движения позволил сделать вывод, что в Зюзинской межрайонной прокуратуре города Москвы наблюдается высокая текучесть кадров, которая в последние два года имеет тенденцию к снижению. По возрастному составу соотношение работников следующее: от 20 до 30 лет – 5 (27,8%), от 30 до 40 лет – 8 (44,4%), от 40 до 50 лет – 4 (22,2%), от 50 до 60 лет – 1 (5,6%). Все оперативные работники (межрайонный прокурор, заместители, старшие помощники и помощники) а также специалисты имеют высшее юридическое образование. Из числа оперативных работников соотношение полов следующее: 8 мужчин и 7 женщин, оба специалиста – женщины, водитель – мужчина. Важным критерием организации кадровой политики является также стаж работников.

Так же была проанализирована работа государственных служащих с обращениями граждан в Зюзинской межрайонной прокуратуре города Москвы: приём граждан в Зюзинской межрайонной прокуратуре города Москвы осуществляется в рабочее время, без предварительной записи, в порядке очередности.

Приём по обращениям граждан руководством прокуратуры осуществляется согласно графика, по предварительной записи. Обращение в Зюзинскую межрайонную прокуратуру города Москвы может быть направлено: через интернет-приёмную сайта прокуратуры г. Москвы; по почте; на личном приёме; по электронной почте; через ящик «Для обращений и заявлений» в учреждениях прокуратуры.

В качестве проблем в работе государственных служащих с обращениями граждан в Зюзинской межрайонной прокуратуре города Москвы стоит выделить низкое количество обращений, которые были удовлетворены - всего 12% от общего количества обращений почему так и не было выявлено в анализе?. Так же проблему составляет низкое количество выступлений

государственных служащих Зюзинской межрайонной прокуратуре города Москвы на интернет-платформах, что затрудняет работу прокуратуры в условия пандемии, у прокуратуры отсутствует система внутреннего электронного документооборота, что так же усложняет работу служащих.

Для оценки эффективности работы с обращениями граждан были проанализированы результаты опроса НИИ Академии Генеральной прокуратуры РФ среди прокурорских работников. Так, 39,4 % опрошенных встречали нарушения связанные с пересылкой обращений «по кругу», 36,4 % – пустые отписки чиновников; 33 % – нарушение сроков рассмотрения обращений; 20,6 % – не рассматриваются повторные обращения; 19,7 % – невозможно попасть на прием к руководителю, 17 % – грубость чиновников госструктур и органов местного самоуправления.

Одним из недостатков работы с обращениями граждан в Зюзинской межрайонной прокуратуре города Москвы является отсутствие систем внутри электронного документа оборота. Это приводит к отсутствию возможности оперативно реагировать на обращения граждан. Сотрудники тратят много времени на поиск необходимых документов по обращениям граждан, регистрацию документов, бумажную переписку, ручной пересчет повторных обращений граждан.

В целях устранения данных проблем в работе предлагается автоматизировать процесс документооборота, перевести всю документацию в электронную форму путем внедрения программного модуля «Обращения граждан».

Для повышения эффективности государственных служащих, осуществляющих работу с обращениями граждан, предлагается внедрить институт наставничества. **А где выводы по другим рекомендациям? Причем тут наставничество**

Список использованных источников

1. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993 с изменениями, одобренными в ходе общероссийского голосования 01.07.2020) // СПС «КонсультантПлюс»

2. Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 N 195-ФЗ (ред. от 30.12.2021) (с изм. и доп., вступ. в силу с 10.01.2022) // СПС «КонсультантПлюс»

3. Федеральный закон от 02.05.2006 N 59-ФЗ (ред. от 27.12.2018) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» // СПС «КонсультантПлюс»

4. Федеральный закон от 17.01.1992 N 2202-1 (ред. от 01.07.2021) «О прокуратуре Российской Федерации» (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.09.2021) // СПС «КонсультантПлюс»

5. Федеральный закон от 27.07.2006 N 152-ФЗ (ред. от 02.07.2021) «О персональных данных» // СПС «КонсультантПлюс»

6. Федеральный закон от 09.02.2009 г. N 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности органов государственной власти и органов местного самоуправления» // СПС «КонсультантПлюс»

7. Федеральный закон от 27.05.2003 N 58-ФЗ (ред. от 02.07.2021) «О системе государственной службы Российской Федерации» // СПС «КонсультантПлюс»

8. Приказ Генпрокуратуры России от 30.01.2013 N 45 (ред. от 28.09.2021) «Об утверждении и введении в действие Инструкции о порядке рассмотрения обращений и приема граждан в органах прокуратуры Российской Федерации» // СПС «КонсультантПлюс»

9. Агафонова М.Н. Совершенствование организации работы с обращениями граждан в условиях цифровизации экономики // Вестник молодежной науки Алтайского государственного аграрного университета. 2019. № 1. С. 99-102.

10. Балахонцев Н.И. Развитие института работы с обращениями граждан в историческом аспекте // История российской государственности. 2021. С. 465-471.

11. Беркович Е.Ф. Прокурорский надзор за исполнением законов. - М.: Экспертное бюро М, 2018. - 185 с.

12. Богданова П.С. Правовое обеспечение работы с обращениями граждан в Российской Федерации // Научный Лидер. 2022. № 2 (47). С. 134-137.

13. Веретенников Н.Н., Ковтун Д.В. Обращения граждан в Российской Федерации: понятие, виды, законодательное регулирование // Наука и образование: новое время. 2021. № 3 (44). С. 1-8.

14. Корепанова Н.А. Особенности системы работы с обращениями граждан Российской Федерации: правовой аспект // Пенсионный фонд России: опыт, традиции, инновации. 2020. №4. С. 147-155.

15. Кукарина Ю.М. Законодательное регулирование работы с обращениями граждан в Российской Федерации // Делопроизводство. 2021. №5. С. 358-361.

16. Матвеева А.Б. Совершенствование деятельности органов государственной власти в сфере работы с обращениями граждан // Современная наука: актуальные вопросы, достижения и инновации. 2021. С. 33-36.

17. Маякова Е.О. Применение современных информационных технологий при работе с обращениями граждан // Актуальные проблемы административного и административно-процессуального права (Сорокинские чтения). 2021. С. 335-339.

18. Мельников Н. Участие прокурора в суде – важное условие соблюдения конституционных прав граждан // Законность. 2019. № 8. С. 23-25.

19. Нилов Д. Г. Обращения граждан: понятие и виды // Проблемы укрепления законности и правопорядка: наука, практика, тенденции. 2018. № 3. С. 12-18

20. Обращения граждан: организация и порядок рассмотрения: Сб. норм. актов / сост. М.А. Миронов, В.Н. Крылов. - М.: Юрид. лит., 2017. - 429 с.

21. Паламарчук А.Н., Шалаев В.В. Правовые аспекты работы с обращениями граждан в органах прокуратуры Российской Федерации // Актуальные проблемы административного и финансового права. 2020. №8. С. 78-81.

22. Прокурорский надзор в Российской Федерации: Учебник / под ред. А.А. Чувилева. - М.: Юрист, 2018. - 453 с.

23. Прокурорский надзор: Курс лекций и практикум / под ред. Ю.Е. Винокурова. М.: Экзамен, 2019. 542 с.

24. Российский прокурорский надзор: Учебник для ВУЗов / под ред. А.Я. Сухарева. М.: Норма, 2019. 479 с.

25. Савоськин А.В. Обращения граждан как правовая категория // Научный ежегодник института философии и права Уральского отделения Российской академии наук. 2017. № 3. С. 85—99.

26. Самохина Г.В. Особенности системы работы с обращениями граждан Российской Федерации // Актуальные проблемы науки и техники. 2021. №8. С. 23-24.

27. Селютин В.И., Постников А.А. Государственное управление и местное самоуправление практика работы с институтом обращений граждан в Воронежской области // Вестник Воронежского института экономики и социального управления. 2021. № 3. С. 4-9.

28. Семочкина Е.В. Формирование системы совместной работы исполнительных органов государственной власти и депутатов по рассмотрению обращений граждан // Ars Administrandi. Искусство управления. 2021. № 2. С. 191-203.

29. Смирнов А. В. Государственная служба в органах прокуратуры в системе государственной службы в правоохранительной сфере. Пенитенциарная наука. 2021. № 1 (53). С. 96–106.

30. Сычанина С.Н. Формирование концепции ответственного подхода к организации работы с обращениями граждан // Международный журнал гуманитарных и естественных наук. 2021. № 1-2 (52). С. 152-154.

31. Тимошенко И. В. Органы и должностные лица прокуратуры как субъекты защиты и субъекты нарушения конституционного права граждан на обращение // Lex russica. 2021. № 4. С. 33–43.

32. Трофимов Е.А. К вопросу о применении интеллектуальных систем для работы с обращениями граждан в органах государственной власти // ЛОМОНОСОВ-2020. 2020. №4. С. 74.

33. Тухватулина Е.Е. Организация работы с обращениями граждан в органах прокуратуры // Трибуна ученого. 2020. № 12. С. 731-738.

34. Чемлева Д.А., Олейникова А.Я. Роль института права граждан на обращение в органы власти // Инновации. Наука. Образование. 2021. № 34. С. 1675-1679.

35. Чертова М.С. О некоторых особенностях работы с обращениями граждан в органы власти в условиях пандемии COVID-19 // Молодежь - Барнаулу. 2021. С. 707-708.

36. Чурилов А.В. Защита прав и свобод человека и гражданина средствами прокурорского надзора: Учеб. пособие. - М. ИПК РК Генер. прокуратуры РФ, 2019. - 90 с.

37. Шаехова Р.Р. Цифровые технологии в работе с обращениями граждан // Документ в современном обществе: соединяя пространство и время. 2021. №8. С. 99-102.

38. Якубович Н.А. Участники уголовного процесса и прокурорский надзор за обеспечением органами расследования их прав и законных интересов. - М., 2019. - 115 с.