

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ПЯТИГОРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

ИНСТИТУТ ЗАОЧНОГО ОБУЧЕНИЯ, ИНФОРМАЦИОННЫХ
ТЕХНОЛОГИЙ И ОНЛАЙН-ПРОЕКТОВ

Кафедра креативно-инновационного управления и права

Гунукбаева Раяна Эльбековна

**СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ РАБОТЫ
С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН
В ОРГАНАХ МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ
(на материалах Местной администрации городского округа г. Нальчика)**

Выпускная квалификационная работа
на присвоение квалификации: «Бакалавр»
Направление подготовки: 38.03.04 - Государственное и муниципальное
управление
Направленность (профиль): «Региональное и муниципальное управление»

РЕФЕРАТ

Тема выпускной квалификационной работы (Subject matter of the dissertation): СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В ОРГАНАХ МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ (на материалах Местной администрации городского округа г. Нальчика)

Автор ВКР (Author of the master's dissertation): Гунукбаева Раяна Эльбековна.

Научный руководитель ВКР (Scientific supervisor of the master's dissertation): кандидат исторических наук, доцент кафедры креативно-инновационного управления и права Еремина О.С.

Сведения об организации-заказчике (Customer organization): Местная администрация городского округа Нальчик.

Актуальность темы исследования (Topicality of the research):

Актуальность совершенствования организации работы с жалобами и обращениями граждан на муниципальном уровне проявляется, прежде всего, в том, что эффективная работа с обращениями укрепит имидж местной власти, покажет состоятельность ее институтов, позволит усилить доверие граждан.

Цель работы (Objective): разработка направлений совершенствования организации работы с обращениями граждан в органах местного самоуправления.

Задачи (Tasks): изучить исторические аспекты института обращений граждан в органы власти; раскрыть сущность, виды и значение обращений граждан; исследовать нормативно-правовые особенности и особенности работы с обращениями граждан в органах местного самоуправления; рассмотреть организацию работы с обращениями граждан в Местной администрации городского округа Нальчик; проанализировать работу с обращениями граждан в Местной администрации городского округа Нальчик; сформулировать основные направления совершенствования организации работы с обращениями граждан в органах местного самоуправления.

Теоретическая значимость исследования заключается в углублении теоретических знаний об организации работы с обращениями граждан на муниципальном уровне.

Практическая значимость исследования определяется прикладным характером ряда выводов и положений, а также тем, что его результаты могут быть использованы в практической деятельности органов местного самоуправления Российской Федерации.

Результаты исследования (Results of the research): Организация работы с обращениями граждан в Местной администрации городского округа Нальчик координируется специализированным подразделением, входящим в структуру аппарата Местной администрации – отделом документационного

оборота и обращений граждан.

Деятельность Местной администрации в рассматриваемой сфере осуществляется в строгом соответствии с Конституцией РФ, федеральным, региональным и местным законодательством.

Любой гражданин может обратиться в Местную администрацию городского округа Нальчик с письменным или устным обращением, в том числе через каналы факсимильной связи и электронную форму обратной связи через официальный сайт Местной администрации в сети «Интернет».

В 2019 году по сравнению с 2018 годом наблюдается сокращение численности обращений граждан, поступивших из всех возможных источников. Среди основных тем обращений следующие: вопросы жилищно-коммунального хозяйства, реализации права на социальное обеспечение, соблюдения требований земельного и градостроительного законодательства, жилищные вопросы, вопросы экологии и природопользования.

Вместе с тем, в данной сфере имеются и некоторые проблемы.

Recommendations.

1) создание комиссии по проведению внеплановых проверок на предмет полноты содержания ответа и качества рассмотрения обращений граждан в Местную администрацию;

2) совершенствование работы электронной приемной, представленной в виде формы обратной связи на официальном сайте Местной администрации городского округа Нальчик в сети Интернет.