**17.11.2020**

**Пара№3**

**Группа 21-К**

**Дисциплина: «Документационное обеспечение управления» ( ДОУ)**

Преподаватель Попова А.В.

**Тема: Обращения граждан**

**Содержание: работа с обращениями граждан**

**Задание:**

**Изучить теоретический материал**

**Сделать краткий конспект. Начать подготовку к экзамену.**

**Конспект на проверку не сдавать! Принесете тетради на экзамен 28 ноября.**

**Виды обращений граждан**

В соответствии с Конституцией Российской Федерации все граждане Российской Федерации имеют право направлять личные и коллективные обращения в государственные органы и должностным лицам, которые в пределах своей компетенции обязаны рассмотреть эти обращения, принять по ним решения и дать мотивированный ответ в установленный срок.

Существуют три основных вида обращения граждан: предложение, заявление, жалоба, а кроме того, также ходатайство, коллективное обращение, петиции.

***Предложение*** — это вид обращения, имеющего целью:

■ обратить внимание на необходимость совершенствования работы тех или иных государственных органов, предприятий, учреждений или общественных организаций;

■ рекомендовать конкретные пути и способы решения поставленных задач.

***Заявление*** — это вид обращения, целью которого является реализация предоставленных законом субъективных прав и интересов граждан. Наряду с просьбой личного или общественного характера заявление может сигнализировать и об определенных недостатках в деятельности государственных организаций. В отличие от предложения в нем не раскрываются пути решения поставленных задач, а предполагаются способы их решения.

***Жалоба*** — это вид обращения, в котором сообщается о нарушении субъективных прав и охраняемых законом интересов граждан. Как правило, в жалобе содержится не только информация о нарушении субъективных прав и просьба об их восстановлении, но и критика в адрес государственных или общественных органов, предприятий, учреждений, организаций, должностных лиц и отдельных граждан, в результате необоснованных действий которых либо необоснованного отказа в совершении предусмотренных законом действий произошло, по мнению заявителя, нарушение его субъективных прав.

***Ходатайство*** — это письменное обращение гражданина с просьбой о признании за ним определенного статуса, прав, гарантий и льгот с предоставлением документов, их подтверждающих.

***Коллективное обращение*** — это обращение двух или более граждан в письменной форме либо обращение, принятое на митинге, собрании и подписанное организаторами и (ила) участниками митинга, имеющее общественный характер.

***Петиция*** — это коллективное обращение граждан в органы власти по вопросам проведения общественных реформ или изменения законодательства.

Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства. Технология работы с письменными обращениями граждан определяется Типовым положением о ведении делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан в государственных организациях, на предприятиях, утвержденным постановлением Госкомитета СССР по науке и технике, Госстандарта СССР и Главархива СССР от 30 ноября 1981 г. № 463/162/298.

Технология работы с обращениями граждан включает в себя:

■ прием и первичную обработку обращений;

■ регистрацию обращений;

■ рассмотрение обращений и вынесение резолюции;

■ направление обращений на исполнение;

■ уведомление заявителя о направлении обращения в другие учреждения;

■ контроль за сроками исполнения обращений и выполнением принятых по ним решений;

■ уведомление заявителя об увеличении сроков рассмотрения обращения;

■ информационно-справочную работу по обращениям;

■ информирование заявителя о вынесенных решениях с одновременным, в случае необходимости, направлением решения для исполнения в соответствующие органы;

■ группировку обращений в дела и текущее хранение обращений;

■ анализ поступивших обращений;

■ первичную обработку обращений.

Письменные обращения граждан проходят первичную экспедиционную обработку, в ходе которой проверяется правильность адресования (письма, поступившие не по адресу, возвращаются на почту), целостность конверта (при нарушении целостности составляется акт); после вскрытия конверта проверяется наличие необходимых приложений, если они указаны в письме. Конверты не уничтожаются, так как дата в почтовом штемпеле может являться единственным указателем на время поступления документа в организацию. Кроме того, адрес автора обращения, по которому предстоит дать ответ, обычно указывают лишь на конверте. Конверт вместе с документом подшивается в дело.

В нижнем правом углу документа проставляется отметка о поступлении документа в организацию. Если дата поступления документа в организацию и дата, указанная в почтовом штемпеле, не совпадают, то срок исполнения документа следует считать с даты, указанной в почтовом штемпеле.

К обращениям могут быть приложены различные справочные материалы в подлинниках или копиях. Они должны быть скреплены вместе с обращением.

**Регистрация обращений граждан**

Указанное Типовое положение устанавливает порядок регистрации обращений граждан. Регистрационный номер обращения состоит из начальной буквы фамилии автора обращения и порядкового номера обращения в пределах календарного года, например А-121. Можно дополнять регистрационный индекс другими обозначениями, обеспечивающими систематизацию и сохранность обращений, облегчающие их поиск. В качестве дополнений могут быть указаны: номер структурного подразделения, код вопроса по тематическому классификатору обращений граждан.

Существуют две формы регистрации обращений граждан — карточная и журнальная. Карточная форма регистрации может быть реализована в виде автоматизированной информационной системы (базы данных) или в виде традиционной «ручной» картотеки, которая формируется из регистрационно-контрольных карточек формата А5 или Аб. Журнальная форма регистрации может быть реализована в виде традиционного регистрационного журнала или в виде автоматизированного журнала. Традиционная журнальная форма может быть использована в том случае, если в организацию поступает незначительное количество документов.

Прежде чем заполнить регистрационную форму, нужно проверить, не является ли данное обращение повторным. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого предложения, заявления или жалобы истек установленный законодательством срок их рассмотрения либо заявитель не был удовлетворен данным по первому обращению ответом.

В Москве на основании Закона города Москвы «Об обращениях граждан» повторным обращением считается обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу в течение года после даты регистрации первого обращения, если со времени подачи первого заявления, предложения или жалобы истек установленный законодательством срок рассмотрения.

Обращения от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, направленные разным адресатам и поступившие в конечном счете в одну организацию, не считаются повторными. При поступлении повторного обращения работник, ответственный за работу с этой категорией документов, подбирает к нему материалы рассмотрения первичного обращения. Исполнителю на рассмотрение поступает весь комплект документов.

Повторное обращение при первичной обработке получает очередной регистрационный номер, так как ведется порядковый учет всех поступающих документов. Однако при регистрации повторного обращения в регистрационную форму (карточку, журнал) вносятся регистрационный номер и дата первичного обращения. На повторном обращении в правом верхнем углу и в регистрационной форме проставляется отметка «Повторно».

Установлен пятилетний срок хранения предложений, замечаний, жалоб граждан и всех документов по их разрешению. По мере необходимости экспертная комиссия может продлить этот срок или установить постоянный срок хранения. Такое решение экспертной комиссии должно быть утверждено руководителем учреждения.

Дела постоянного и временного (свыше 10 лет) срока хранения передаются в архив государственного учреждения через год после их завершения в рамках делопроизводства. После 10 лет хранения дела передаются в архив по решению руководства учреждения. По истечении срока хранения дела подлежат уничтожению в установленном порядке.

Если документы регистрируются на карточках, то количество экземпляров регистрационной карточки составляет, как правило, два—три: 1-й — для контрольной картотеки, 2-й — для справочной картотеки, 3-й — вместе с документом к исполнителю. Справочная картотека формируется, как правило, по алфавитному признаку, т.е. по фамилиям заявителей. Контрольная картотека по обращениям граждан формируется по тем же правилам, что и при контроле входящей документации.

Сопроводительные письма к обращениям граждан, поступившие из других организаций, регистрируются и обрабатываются, а затем подшиваются в дело вместе с обращениями. В регистрационно-контрольной карточке обращения, поступившего с сопроводительным письмом, указываются автор, дата и номер сопроводительного письма.

Сопроводительные письма к обращениям граждан готовятся:

■ при направлении обращений граждан на рассмотрение в подведомственные органы власти и управления;

■ при направлении отчетов об исполнении поручений по обращениям граждан в вышестоящие органы власти и управления.

Обращения, поступившие по телефону и требующие специального рассмотрения, оформляются как телефонограммы и регистрируются в порядке, установленном для письменных обращений.

Зарегистрированное обращение в тот же день представляется руководителю или его заместителю на резолюцию и после вынесения резолюции направляется исполнителю. Обращения могут иметь несколько резолюций (одного или нескольких должностных лиц) соответственно уровням рассмотрения. Если руководитель при рассмотрении документа сразу может решить поставленный в нем вопрос, то им формулируется решение в резолюции, которая по существу будет являться ответом. На ее основе составляется ответное письмо заявителю. Если вопрос требует лишь разъяснения, то руководитель в резолюции указывает исполнителя и срок подготовки ответного разъяснительного документа. Содержание резолюции записывается в регистрационную форму. Затем документ передается на исполнение. В крупных организациях на передачу обращения непосредственному исполнителю с момента регистрации документа до его рассмотрения не должно уходить более трех дней. Срочные обращения должны рассматриваться незамедлительно.

Каждое решение, принимаемое по обращениям граждан, должно быть основано на требованиях закона, всестороннем изучении обстоятельств и причин, вызвавших критические замечания.

**Контроль исполнения обращений**

Процесс рассмотрения обращений граждан подлежит обязательному контролю. Сроки исполнения обращений граждан установлены соответствующим нормативным документом и зависят от сложности поставленных в них вопросов.

Письма граждан, направленные в государственные органы, на предприятия, в учреждения, организации, различным адресатам, содержащие требование сообщить им результаты рассмотрения, берутся на особый контроль. На всех экземплярах регистрационно-контрольных карточек и на самих документах проставляется отметка о контроле. Все перемещения контролируемых обращений граждан отмечаются в регистрационной карточке. Обращение снимается с контроля только после того, как рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы в соответствии с действующим законодательством, о чем делается отметка в регистрационной форме. Решение о снятии с контроля принимает руководитель или другое должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения.

Результатом рассмотрения обращений граждан является ответ на обращение. Если в установленный срок исполнение обращения невозможно, то в адрес автора направляется промежуточный ответ с указанием того, что уже сделано по исполнению обращения, кем и когда будет дан окончательный ответ.

Ответы на обращения граждан подписывают руководители, их заместители или другие должностные лица, которым предоставлено это право. В регистрационной форме заполняется графа «Отметка об исполнении», регистрационным номером ответного документа является регистрационный номер поступившего обращения и номер дела по номенклатуре, например: В-101/02-34, где В-101 — регистрационный номер поступившего обращения, 02-34 — номер дела по номенклатуре. Датой ответного документа является дата его подписания.

Если ответ дается с нарушением установленного срока, то необходимо указать причину задержки исполнения документа. В ответе на повторное обращение следует указать причину, по которой не было принято действенного решения. К тексту ответа предъявляются определенные требования. Текст ответа на обращение граждан должен:

■ начинаться со слов «В связи с вашим обращением в адрес (наименование должностного лица или органа власти) по вопросу (содержание вопроса)...»;

■ содержать конкретную, четкую и исчерпывающую информацию по каждому из поставленных в обращении вопросов.

Отказ на обращение должен содержать:

■ обоснование отказа с обязательными ссылками на статьи и пункты соответствующих законов, нормативных правовых, распорядительных документов, послуживших для этого основанием, или с изложением причин, обстоятельств, не позволивших удовлетворительно разрешить проблему;

■ указание на должностное лицо или орган власти, в котором может быть обжаловано принятое по обращению решение.

После исполнения документы помещаются в дела. Обращения граждан формируются в дела отдельно от общей переписки. Вместе с обращениями помещаются документы, возникшие в ходе рассмотрения вопроса, т.е. каждое обращение составляет в деле самостоятельную группу.

Внутри дела такие самостоятельные группы документов располагают обычно в алфавитном порядке по фамилиям заявителей. В отдельные дела формируются коллективные письма, обращения граждан по вопросам работы организаций, обращения граждан по личным вопросам.

Сроки хранения данных документов установлены Перечнем типовых управленческих документов, образующихся в деятельности организаций, с указанием сроков хранения.

Одним из важных этапов работы с обращениями граждан является организация информационно-справочной работы по ним. Для этого используются регистрационные формы. В организации должны систематически составляться аналитические и статистические обзоры, справки или сводки, в которых отражаются вопросы, затрагиваемые в обращениях, и указывается их количество по каждому вопросу, количество положительных и отрицательных решений. Такой анализ необходим для выявления причин нарушений прав и интересов граждан, изучения общественного мнения, улучшения организации работы данного предприятия.

В организации могут готовиться следующие виды обобщающих сводок или справок:

■ сводка о поступивших обращениях граждан (по тематике, по периодам времени):

■ сводка о количестве граждан, принятых должностными лицами за месяц (год, квартал):

■ сводка о содержании и результатах рассмотрения обращений граждан;

■ сводка о результатах исполнения обращений граждан (по исполнителям).

Как правило, такие сводки оформляются в табличной форме.

**Работа с обращениями и запросами депутатов**

Подготовка и направление ответов на обращения и запросы депутатов разных уровней осуществляются в соответствии с законодательством Российской Федерации о статусе депутата.

В качестве обращения и запроса рассматривается письмо, написанное на бланке депутата, имеющее подпись депутата и дату. При обращении депутата должностные лица безотлагательно (а при необходимости получения дополнительных материалов — не позднее 30 дней со дня получения обращения) дают ответ на это обращение и предоставляют запрашиваемые документы или сведения. При этом сведения, составляющие государственную тайну, предоставляются в порядке, установленном Федеральным законом «О государственной тайне».

В случае необходимости проведения в связи с обращением или запросом дополнительной проверки или дополнительного изучения каких-либо вопросов следует сообщить об этом автору обращения или запроса в трехдневный срок со дня его получения. Окончательный ответ депутату представляется не позднее 30 дней со дня поступления обращения или запроса.

Обращения и запросы депутатов и документы по их рассмотрению формируют в дела в соответствии с номенклатурой дел.