ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ СТЕРЛИТАМАКСКИЙ МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ

Курсовая работа

на тему: «Организация работы с обращениями граждан»

|  |  |
| --- | --- |
| Выполнила | Гурьева Елизавета Евгеньевна,студентка 2 курса группы ДОУ-213 специальности 46.02.01Документационное обеспечение управления и архивоведение |
| Руководитель | Захарова Айгуль Халимулловна |
| Председатель П(Ц)К | Быкова Ирина Константиновна |
| Оценка \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  |

Стерлитамак, 2021

**Содержание**

[Введение 3](#_gjdgxs)

[§1.](#_30j0zll) Организация работы с обращениями [5](#_30j0zll)

[§2. Оформление документов](#_1fob9te) 20

[Заключение](#_3znysh7) 26

[Список литературы](#_tyjcwt) 27

# Введение

Документационное обеспечение управления – деятельность, целенаправленно обеспечивающая функцию управления документами. Управление документами – это совокупность действий по созданию, использованию, хранению и уничтожению документов в организациях, осуществляющих деловую деятельность планомерно и эффективно, в целях доказательства проведения управленческих операций. В деятельности организации образуется организационно-распорядительная документация – это комплекс документов, закрепляющих функции, задачи, цели, а также права и обязанности работников и руководителей по выполнению конкретных действий, необходимость которых возникает в операционной деятельности организации.

**Тема моей курсовой работы:** «Организация работы с обращениями граждан в государственных учреждениях».

Особое место в деятельности любого государственного учреждения занимает работа с обращениями граждан. Они рассматриваются как важное средство осуществления и охраны прав личности.

**Цель** **исследования**: выявить особенности организации работы с обращениями граждан.

**Объект** **исследования**: документационное обеспечение деятельности организации.

**Предмет** **исследования**: организация работы с обращениями граждан.

**Задачи** **исследования**:

1. Проанализировать и систематизировать научную, нормативную, методическую литературу по теме исследования
2. Выявить этапы становления института обращений граждан
3. Дать определение понятия «обращения граждан» и их виды
4. Определить процесс организации делопроизводства по обращениям граждан
5. Определить порядок ведения делопроизводства
6. Оформить документы.

**Методы исследования:**

– теоретические методы (индукция, дедукция, анализ и синтез, обобщение);

– эмпирические методы (метод документоведческого анализа, метод проектирования документов).

Для того чтобы наиболее полно исследовать эту тему, я использовала журналы: “Секретарское дело”, “Управление персоналом” под редакцией Т.В. Кузнецовой, а также Краткий юридический словарь для правильного толкования понятий.

Курсовая работа сопровождается образцами обращений граждан в государственные учреждения.

# §1. Организация работы с обращениями

Обращение гражданина - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу письменные предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления.3 Обращения граждан, направляемые в государственные органы, общественные объединения, учреждения, организации, предприятия рассматриваются как важное средство реализации и охраны прав личности. Они являются источником информации обо всех сторонах жизни общества и человека в нем. В совокупности с другими документами обращения граждан раскрывают определенные закономерности социального развития.

Обращения различаются по содержанию и по способу их изложения.

**Предложение** - обращение граждан путем привлечения внимания к несовершенству организации, деятельности и указание на пути их устранения.

**Заявление** - официальное обращение лица в письменной форме в организацию или в какие-либо органы.

**Жалоба** - обращение к должностному лицу организации по поводу нарушения прав и охраняемых законом интересов, с целью их восстановления.

**Ходатайство** - это официальное обращение с просьбой о предоставлении какого-либо статуса, хлопоты за какого-либо человека.

**Петиция** - коллективное ходатайство, подаваемое гражданином главе государства или вышестоящим органам в письменном виде.

Обращения граждан встречаются не только в отделах по работе с ними, например, заявления считаются самой распространенной формой обращений, они используются почти во всех отделах предприятия или организации.

В отличие от заявлений, ходатайства и петиции, поступающие в организацию, направляются на личное рассмотрение руководителю организации, так как только руководитель может принять решение по вопросам, излагаемым в таких обращениях. Поэтому, такие виды обращений не проходят стадии работы, изложенные в инструкции, их проходят заявления, жалобы и предложения.

По способу изложения бывают:

* Письменные обращения - в виде составленного документа.
* Устные обращения - в виде личной беседы на приеме. электронные, которые были добавлены в 2005 году - передаваемые средствами электронной почты.

Нормативно-правовую документационного базу обеспечения деятельности государственного учреждения составляют следующие нормативно-правовые и нормативно-методические документы:

1. Конституция Российской Федерации.
2. Гражданский кодекс Российской Федерации.
3. Трудовой кодекс Российской Федерации.
4. Административный кодекс Российской Федерации.
5. Федеральный закон от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»
6. Федеральный закон от 13 октября 2004 г. № 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации».
7. Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».
8. Федеральный закон от 8 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».
9. Федеральный закон от 21 июля 1993 г. № 5485-1 «О государственной тайне».
10. Федеральный закон от 29 июля 2004 г. № 98-ФЗ «О коммерческой тайне».
11. Федеральный закон от 25 октября 1991 г. № 1807-1 «О языках народов Российской Федерации».
12. Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 227-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с принятием Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».
13. Основные правила работы архивов организации (одобрены решением Коллегии Росархива от 06 февраля 2002 г.).
14. Методические рекомендации по разработке инструкции по делопроизводству в федеральных органах исполнительной власти, утвержденные приказом Федерального архивного агенства от 23 декабря 2009 г.

Рассмотрение обращений граждан реализовывается в соответствии с федеральными законами от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

В данном законе определены основные формы, посредством которых осуществляется взаимодействие власти и общества.

К ним относятся письменные и устные обращения.

Письменные обращения – это обращения граждан в органы власти или органы местного самоуправления, изложенные в письменной форме (по почте, электронной почте, телеграммы, факсы);

Устные обращения – это обращения граждан должностному лицу государственного органа во время приема, встреч, через телефонную связь.

Обращения граждан также могут быть индивидуальные, коллективные, анонимные и повторные.

Индивидуальные обращения – это обращения одного гражданина в органы власти.

Коллективные обращения – это обращения двух или более граждан в органы власти.

Анонимные обращения – это обращения граждан в органы власти или местного самоуправления, в которых не будут указаны его личные данные (фамилия, имя, отчество, место жительство и место работы), также может отсутствовать личная подпись гражданина.

Повторные обращения – это обращения, которые адресованы в один и тот же государственный орган по одному и тому же вопросу.

Правом на обращение обладают такие субъекты, как гражданин РФ, который имеет гражданство Российской Федерации, лицо без гражданства - не имеет гражданства РФ, а также доказательства о гражданстве иностранного государства, иностранные граждане, которые не имеют гражданства Российской Федерации, но является гражданином иностранного государства.

Правом рассматривать обращения граждан обладают:

1) государственные органы – государственный аппарат, созданный для осуществления функций государства и наделенный властными полномочиями;

2) органы местного самоуправления – органы муниципального образования, решающие вопросы местного значения в целях обеспечения общественных интересов;

3) должностные лица – лицо, осуществляющее функции представителя власти, занимающее в государственных учреждениях должность, связанную с выполнением организационно-распорядительных или административно-хозяйственных обязанностей.

К основным видам обращений граждан относятся:

заявление – обращение, в котором гражданин просит удовлетворить его законные интересы, не связанные с нарушением;

жалоба – обращение в государственные органы, органы местного самоуправления, связанные с нарушением прав человека, его законными интересами;

предложение – обращение в органы власти, которые направлены на улучшение, усовершенствование работы органов власти. Предложения не связаны с нарушением прав человека.

Федеральный закон № 59-Ф3 определяет алгоритм рассмотрения обращений граждан. Такой алгоритм предусматривает:

1) наименование органа, фамилию, имя, отчество должностного лица, либо его должность;

2) собственную фамилию, имя, отчество;

3) адрес почты, в который должен быть отправлен ответ;

4) суть обращения;

5) личная подпись;

6) дата.

Письменное обращение, которое поступило в органы местного самоуправления, рассматривается 30 дней со дня регистрации. В некоторых случаях может быть продлен срок рассмотрения обращений, но не больше 30 дней. Этот процесс устанавливается с учетом уведомления гражданина, 13 подавшего то или иное обращение. Обращения, связанные с защитой прав ребенка, сообщения об авариях или чрезвычайных ситуациях, рассматриваются в срочном порядке. При написании обращения на иностранном языке или точечно-рельефном шрифтом для слепых, время рассмотрения и принятия решения увеличивается на несколько дней для перевода текста.

 Как показывает практика, рассмотрение устных обращений подчас поставлено лучше, чем письменных, и именно устное обращение гражданина, поданное на личном приёме в приёмной соответствующего органа или у должностного лица, позволяет оперативно решить проблему.

Содержание устного обращения заносится в карточку личного приёма гражданина. Если по фактам, изложенным в обращении, не требуется дополнительной проверки, то ответ может быть дан в ходе личного приёма в устной форме. При этом необходимо согласие гражданина. Об этом в карточке личного приёма делается запись. В остальных случаях даётся письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов (см. ст. 13 ФЗ от 02.05.2006 №59).

Особой формой устных обращений можно признать и обращения, поданные в ходе телемостов. Подобная форма общения высших руководителей государства и граждан впервые состоялась в декабре 2001 года, когда Президент РФ В.В. Путин отвечал в прямом эфире телеканалов ОРТ и РТР и радиостанций «Маяк» и «Радио России» на вопросы, заданные по телефону, через Интернет и посредством телемостов. Прямые линии Путина В.В. с народом (теперь уже в качестве Председателя Правительства РФ) сопровождаются массированной пропагандой в СМИ. В таких кампаниях доля незначимых вопросов, не подпадающих под нормативное определение обращения, достаточно велика. Несмотря на это, ключевая задача подобных проектов — стать эффективным инструментом для открытого диалога власти и граждан.

В практике также имеют место «устно-письменные» или «смешанные» обращения. Эти обращения выполнены в письменном виде, но поданы на личном приёме. Такая форма обращений не закреплена законодательно. В не­которых органах исполнительной власти обращения, поданные на личном приёме, имеют значительное преимущество — их рассмотрение контролируется более тщательно. Устные и письменные обращения обладают одинаковой силой. Поэтому форма обращения не имеет юридического значения.

Адресатом письменного обращения может быть государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо данных органов. Письменные обращения обычно пересылаются по почте, телеграфу, на интернет-портал соответствующего органа, вручаются через бюро жалоб или лично, через секретариат и т.п.

Гражданин направляет письменное обращение непосредственно в тот орган или тому должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов. Законодатель допускает возможность не вполне корректной или ошибочной адресации обращения. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает наименование органа либо фамилию, имя, отчество должностного лица или его должность, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, ставит подпись и дату.

Под единым термином «обращение» в федеральном законе «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» представлены такие разные по содержанию понятия как — предложение, заявление, жалоба.

Предложение Федеральный закон трактует как рекомендацию гражданина «по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества». Предложение не связано ни с нарушением, ни с реализацией каких-либо прав заявителя. Оно направлено, прежде всего, на внесение изменений в существующий порядок устройства государства. Направляя предложение, гражданин не стремится к реализации своих частных интересов. Предложение — это желание автора включиться в общественную жизнь, эффективное средство политической активности гражданина, одна из форм реализации права граждан на участие в управлении. Обычно в предложении содержатся данные собственных наблюдений или практики работы автора, затрагивающие проблемы государственной и общественной жизни с указанием на недостатки в их решении, допускаемые конкретными органами, предлагаются пути и способы решения затронутых проблем. Предложения всегда малочисленны и составляют незначительную долю в общем массиве обращений (чуть более 2%). Предложения обязательны для рассмотрения органами публичной власти. Однако, содержащиеся в них советы, рекомендации могут быть проигнорированы, так как предложение носит лишь рекомендательный характер. Предложения, прежде всего, должны учитываться, высказанные в них пожелания анализироваться, обобщаться и направляться соответствующим должностным лицам. В дальнейшем они могут быть учтены при разработке законопроектов или при составлении планов и программ законопроектных работ. Предложение может стать подлинным средством влияния, только тогда, когда субъект законодательной инициативы действительно им воспользуется.

Следующая правовая форма реализации права на обращение – это заявление.

Заявление Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ определяет как, просьбу «гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц». Данное определение смущает критиков тем, что «указывает лишь на права, закрепленные в Конституции и законодательстве». Получается, что для реализации прав и свобод, гарантированными другими нормативно — правовыми актами и не предусмотренными Конституцией РФ, субъект указанного права обратиться не может. Однако, в ст. 55 Основного Закона страны прямо говорится, что «перечисление в Конституции Российской Федерации основных прав и свобод не должно толковаться как отрицание или умаление других общепризнанных прав и свобод человека и гражданина». Также, в соответствии с ч. 1 ст. 17 Конституции РФ, « в Российской Федерации признаются и гарантируются права и свободы человека и гражданина согласно общепризнанным принципам и нормам международного права…». Другими словами, государственной защите подлежит любое из общепризнанных прав, даже если оно и не закреплено внутригосударственным законодательством.

Часть вторая определения «заявление», данного в ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» N59 представляет собой как бы самостоятельный вид обращения – сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов и критику работы органов публичной власти, и их должностных лиц. Зачастую именно их неудовлетворительная работа выступает общим препятствием реализации личностью своих прав и законных интересов. Столкнувшись с различными недостатками, злоупотреблениями, нарушением законности в органах публичной власти, произволом должностных лиц, граждане вынуждены замалчивать эти факты, боясь последствий подобной огласки. Важно отметить, что заявителю гарантируется (ст.6 ФЗ от 2 мая 2006 №59) недопустимость преследования за обращение с критикой деятельности органов публичной власти и должностных лиц.

Как отмечалось выше, под заявлением подразумевается обращение граждан по поводу реализации через соответствующие органы законных прав и интересов граждан, не связанных с нарушением этих прав и интересов. Например, подача заявлений по вопросам регистрации граждан по месту жительства и месту пребывания, регистрации прав на недвижимое имущество, назначение и выплаты пенсий и пособий и т.д.

Напротив, отказ в удовлетворении этих прав и интересов инициирует жалобу.

Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ даёт следующее определение этого понятия: «жалоба — просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц».

Подобная формулировка – «просьба гражданина», кажется не совсем подходящей к понятию жалобы. Скорее это требование, обращенное к уполномоченному государственному органу об устранении нарушенных прав и законных интересов. Практика показывает, что жалоба — наиболее распространённый вид обращения граждан. Право на жалобу, во-первых, обеспечивает личный интерес гражданина в защите его нарушенного права. Во-вторых, его следует рассматривать, как гарантию соблюдения законности. Целью подачи жалобы являются: реализация предоставленных государством прав либо требование восстановления нарушенных прав. Жалоба является одним из самых информативных видов обратной связи, так сказать, «лакмусовой бумагой», индикатором, так как доводит до сведения компетентных органов факты, которые, по мнению жалобщика, являются негативными. Анализ и обобщение жалоб позволяет получать оперативную и чёткую информацию о существующих проблемах. По каждой жалобе должны быть незамедлительно приняты меры, направленные на устранение указанных нарушений.

ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 №59 предусматривает только три вида обращений – предложение, заявление и жалобу. Однако, в ряде нормативно — правовых актов субъектов РФ этот перечень расширен и дополнен такими формами обращений, как ходатайство, петиция. Например, ст. 2 закона города Москвы « Об обращениях граждан» от 18 июня 1997 года № 25 гласит: «Под обращениями в настоящем Законе понимаются изложенные в устной или письменной форме предложения, заявления, жалобы, ходатайства, в том числе коллективные обращения и петиции граждан». Это всего лишь пример неоднозначности выделения форм реализации права на обращения в законодательстве субъектов РФ, что приводит к неравенству положения граждан на территории того или иного субъекта. Получается, что житель Москвы может подавать петицию в органы публичной власти, а житель Московской области – нет.

Петиция – это, как правило, коллективное прошение, подаваемое в органы государственной власти или органы местного самоуправления в письменном виде, понуждающее совершить определенное действие в интересах широкого или неограниченного круга лиц, либо воздержаться от совершения определенного действия для предотвращения нарушения прав широкого или неограниченного круга лиц. По сути, петиция является предложением, направленным на изменение законодательства (иногда подзаконных актов). В отличие от индивидуальных обращений, петиции составляются организациями, следовательно, подготовкой петиций занимаются люди, владеющие юридической техникой. Проигнорировать данный вид обращения не возможно, так же отказ в принятия изложенных в них предложений должен быть чётко мотивирован ссылкой на закон. Получается, что государственная власть сама ограничила институт, в значительной степени ослабив возможность влияния.

Петиция упоминается как одна из форм обращений в проекте ФЗ «О праве граждан на индивидуальные и коллективные обращения», который так и не был внесён в Госдуму. Этот проект был подготовлен рабочей группой Независимого института выборов во главе с А.В.Иванченко по заказу Администрации Президента РФ.

В проекте Федерального закона «Об обращениях граждан», внесенного в 1996 году на рассмотрение депутатом фракции КПРФ В.И. Зоркальцевым, однако отклоненного Советом Федерации, а впоследствии и Президентом, упоминалось о ходатайстве, как об одной из форм обращений.

Под ходатайством обычно понимается обращение, содержанием которого является просьба о признании за лицом определённого правового статуса, прав, свобод, гарантий и льгот с предоставлением документов, их подтверждающих

Однако в принятой редакции закона этот вид обращения отсутствует, так как термин достаточно устойчиво и широко применяется в сфере судопроизводства. Так же традиционно он используется в актах о помиловании. Помимо этого, ходатайство имеет существенные отличия от других обращений и требует своего порядка рассмотрения, который отражается в специальных законах, и, как правило, предусматривает основания, порядок и размер государственной пошлины за такие действия.

Рассматриваемый нами Федеральный Закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ в части 1 статьи 2 , регулирующей право граждан на обращение, указывает, что «граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы, органы местного самоуправления и должностным лицам». Таким образом, можно выделить ещё одну классификацию — по субъекту, точнее по количеству заявителей, подписавших обращение.

По субъекту обращения граждан делятся на индивидуальные и коллективные.

Важно отметить, что в ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» отсутствует определение понятия «коллективное обращение».

Из текста ст. 33 Конституции Российской Федерации, закрепившей за гражданами право направлять «индивидуальные и коллективные» обращения, ясно следует, что вложенный в эти термины смысл содержит сугубо количественный аспект. Коллективные обращения рассматриваются в порядке, аналогичном порядку рассмотрения индивидуальных обращений граждан.

По повторности на практике выделяются повторные и дублетные обращения.

В повторных обращениях граждане, как правило, обжалуют решение, принятое по предыдущему обращению, сообщают о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, о нерешённости в полном объеме вопроса, затронутого в предыдущем обращении, или о недостатках, допущенных при решении вопроса. Также повторным считается обращение одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу и в случае, если первое обращение уже решено по существу.

Дублетным обращением считается обращение одного и того же гражданина (граждан) по одному и тому же вопросу, направленные разным адресатам, но переадресованные ими по принадлежности в соответствующий орган.

Далеко не по всем обращениям граждан, поступающим в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, могут быть даны ответы по существу поставленных вопросов. Порядок рассмотрения отдельных обращений законодатель выделил в отдельную норму (ст. 11 ФЗ № 59) Федерального закона.

Государственные органы и органы местного самоуправления, их должностные лица, которым направлено обращение, вправе не рассматривать его по существу, если:

В письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом, в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу;

В обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

В рамках ФЗ-59 такие обращения рассматриваются как злоупотребления правом.

Текст письменного обращения не поддается прочтению;

Ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

Во всех этих случаях гражданин получает уведомление о невозможности дать ответ по существу поставленных вопросов.

Лишь в одном случае законодатель предоставляет право исполнителям не рассматривать обращение гражданина и не давать ему ответ из-за несоблюдения всех требований к форме письменного обращения.

В обращении не указаны фамилия обратившегося гражданина или почтовый адрес для ответа, то есть когда гражданин сам лишил себя возможности получить ответ.

Для некоторых анонимных обращений законом предусмотрены особенные действия. Если в анонимном обращении содержатся сведения о противоправном деянии, а также о лице, его подготавливаю

подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

Не подпадают под регулирование ФЗ № 59 « О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»:

Жалобы на судебные решения, как особый вид обращений, законодатель относит к обращениям, не подлежащим рассмотрению.

Судебные постановления не могут подвергаться ревизии со стороны органов исполнительной власти и органов местного самоуправления. В соответствии с федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 2 мая 2006 года: «Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения».

Обращения, составленные таким образом, что их содержание не подпадает ни под одну из основных квалификаций – предложения, заявления и жалобы.

На основании изложенного, можно сделать следующие выводы.

Истинно демократическим является то государство, где верховная власть принадлежит народу, а любое правительство, следовательно, должно быть подконтрольно и подотчётно ему. Достичь же этого можно только предоставив народу права, позволяющие ему влиять на принятие решений властью. Одним из таких прав и выступает право на подачу обращений. Можно с уверенностью сказать, что гражданин, реализуя своё право на обращение, может участвовать в управлении общественными и государственными делами, выражать свою позицию, высказывать личное мнение по различным вопросам. Важно отметить, что в соответствии с частью 3 ст. 17 Конституции Российской Федерации осуществление прав и свобод человека и гражданина не должно нарушать права и свободы других лиц. Эта позиция отражена в части 2 ст. 2 федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», где сказано: «Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц».

На протяжении долгого периода в отечественном праве отсутствовало официальное определение обращений граждан. Лишь в федеральном законе «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ было дано определение, в котором законодатель закрепил классификацию обращений граждан.

#

# §2. Оформление документов

Обращение, поступившее в Комитет или должностному лицу письменно или в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленным Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Срок рассмотрения обращения составляет не более 30 календарных дней с момента регистрации обращения.

В обращении в обязательном порядке указывается либо наименование Комитета, либо фамилия, имя, отчество должностного лица, которому направляется письменное обращение либо должность соответствующего лица, а также фамилию, имя, отчество - для граждан, наименование юридического лица - для юридических лиц, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, излагается суть обращения, ставится подпись и дата.

В обращении в обязательном порядке указывается:

- фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина (физического лица), либо наименование организации (юридического лица);

- адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

Заявитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

К письменному обращению в случае подписания его лицом, не имеющим права действовать от имени юридического лица без доверенности либо представителя физического лица, должна прилагаться доверенность, подтверждающая его полномочия на подписание обращения

При рассмотрении обращения Комитетом обратившееся лицо имеет право:

представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и(или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

Для целей своевременного и всестороннего рассмотрения к обращению рекомендуется прилагать документы и материалы, подтверждающие доводы, изложенные в обращении, а также содержащие информацию о необходимости обратиться в комитет по внешним связям для решения вопросов, указанных в обращении. В случае направления в комитет обращения в электронной форме, документы, подтверждающие доводы обращения, также рекомендуется прилагать в электронной форме.

Уважаемая Ирина Ивановна!

В соответствии с частью 3 статьи 8 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" Ваше обращение от 07.05.2014 по вопросам реализации норм трудового законодательства Российской Федерации, поступившее в Рособрнадзор, направлено на рассмотрение по компетенции в Федеральную службу по труду и занятости.

|  |  |
| --- | --- |
| Начальник | И.О. Фамилия |

Петр Петрович Петров

7 (3473) 608-99-99

Рекомендуемый образец письма

гражданину о переадресации обращения (направляется

в течение семи дней со дня регистрации обращения)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Герб Российской Федерации |  |  |
| МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ |  | Калинину И.П. |
| Федеральная служба по надзору в сфере образования и науки(Рособрнадзор) |  | Хвойная ул.,д. 12, кв. 32, Стерлитамак,117574 |
| ЗАМЕСТИТЕЛЬ РУКОВОДИТЕЛЯ |  |  |
| ул. Коммунистическая д. 20,Стерлитамак, К-51, ГСП-4, 127994телефон/факс: 7 (3473) 984-89-19 |  |  |
| \_\_\_\_\_\_\_\_ N \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_На N \_\_\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  |  |

Гражданин Калинин!

В связи с тем, что Ваше обращение от 17.02.2014 содержит оскорбительные выражения, Федеральная служба по надзору в сфере образования и науки (Рособрнадзор) в соответствии с частью 3 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" оставляет его без ответа по существу поставленных в нем вопросов.

Рособрнадзор обращает Ваше внимание о недопустимости злоупотребления правом при обращении в федеральный орган исполнительной власти.

И.О. Фамилия

Петр Петрович Петров

***Рекомендуемый образец письма***

***о направлении обращения по компетенции***

**Наименование органа,**

 **(учреждения)**

**Копия:**

**Калинину И.П.**

**ул. Коммунистическая, д.12, кв.14**

**г. Стерлитамак, 295000**

Министерство здравоохранения Республики Башкортостан рассмотрело обращение Калинина И.П. по вопросу (краткое изложение сути вопроса).

В соответствии с ч.3 ст.8 Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» Министерство здравоохранения Республики Крым направляет по компетенции обращение Калинина И.П. для рассмотрения в соответствии с действующим законодательством и ответа заявителю в установленные законодательством сроки.

Заявителю сообщаем для сведения.

Приложение: на Х л. в 1 экз. в 1-й адрес.

**Руководитель Инициал имени.Фамилия**

**(должность)**

ОБРАЗЕЦ ЖАЛОБЫ.

Главное управление

Федеральной регистрационной службы

По Стерлитамакскому району,

Зацепину М.Н.

От Рожковой Юлии Геннадьевны,

Проживающей в г. Стерлитамак ул. Карла Маркса 34-273

К.т .89171446510

Уважаемый господин Зацепин Михаил Николаевич,

Мною были сданы документы на регистрацию 2-х гаражных боксов № 243 и № 244, находящиеся по адресу ул. Карла Маркса 51. Срок исполнения 12.04.2021 г.

Исполнителем данной регистрации являлась Чуйкова Полина Юрьевна. На протяжении двух месяцев я вынуждена терпеть унижения со стороны Чуйковой, вызванные постоянными необоснованными требованиями справок и документов, которые приходится привозить по несколько раз

 из-за непрофессионализма и некомпетентности регистратора.

13.04.2021 года, мною были получены регистрационные документы на бокс № 244, а на бокс № 243 были утеряны Чуйковой П.Ю. На вопрос, что мне теперь делать? Она ответила: “Что это наши документы и это наша проблема”.

Прошу Вас разобраться в данном вопросе, и привлечь к ответственности виновных, т.к. потеря документов это служебное преступление.

Ответственность за это должен нести регистратор.

Надеюсь на законность и здравый смысл в разрешении данной ситуации.

Рожкова Ю.Г.

17.04.2021 г.

# Заключение

В процессе исследования была изучена учебная и методическая литература Алексеева С.С., Тихомировой Ю.А., Румянцевой А.В. и других авторов, а также соотвестующие нормативно-правовый документы.

Документационное обеспечение деятельности государственного учреждения направлено на осуществление документирования, документооборота, организация работы с документами в процессе осуществления управления и участия в разработке и внедрения прогрессивных информационных технологий на обращения граждан в государственное учреждение.

В настоящее время существует много специализированных решений для построения качественной работы с обращениями граждан. Основная задача при внедрении решения - не просто автоматизировать работу с обращениями граждан, а используя опыт и лучшие практики, определить наиболее оптимальный вариант работы для конкретного учреждения и провести качественное внедрение технического решения, обеспечив дальнейшую поддержку.

Письменные обращения граждан следует рассматривать как важное средство осуществления и охраны прав личности. Обращения граждан выражаются как в письменной, так и в устной форме. В обращениях могут быть поставлены вопросы, касающиеся прав и законных интересов как автора обращения, так и других граждан или интересов всего общества.

Таким образом, цель исследования: изучить особенности оформления писем-ответов на обращения граждан в государственном учреждении – достигнута, задачи решены.

Таким образом, организация с обращениями граждан в государственном учреждении сложная и ответственная работа, будь то устное или письменное заявление. Каждое обращение гражданина может содержать конкретные требования, указания на нарушения и предложения по разрешению проблем. Закон закрепляет гарантии граждан по рассмотрению их обращений и принятия по ним законных решений, которые могут иметь пользу как для самих заявителей, так и для государственного учреждения.

**Список литературы**

1. Пшенко А.В., Доронина Л.А. Делопроизводство. М., 2004 г. 35стр.
2. В.А.Кудряев Организация работы с документами. 2-е издание. М., 2002 г. 152стр.
3. Журнал Отдел кадров №6. М., 2003 г. 54 стр.
4. Журнал Секретарское дело №3. М., 2006 г.
5. Журнал Управление персоналом №3. М., 2005 г.
6. Журнал Кадровик №10. г. М., 2006 г, 67 стр.
7. А.А.Быков Краткий юридический словарь. М., 2006 г.
8. Инструкция Управления Федеральной Регистрационной службы отдела по работе с обращениями граждан и юридических лиц.
9. Алексеев С.С. Право: опыт комплексного исследования, — М., 1999.
10. Тихомиров Ю.А. Публичное право. -М., 1995.
11. Румянцев А.В. Понятие, содержание и этапы развития права граждан на обращение. // Современное право. – 2006. — № 12 (2).
12. Конвенция о защите прав человека и основных свобод. // Собрание законодательства Российской Федерации, 1998, — № 20, ст. 2143.
13. Конституция Российской Федерации от 12.12.1993. // Российская газета, 1993. — №237, 25.12.1993.
14. Конституция СССР от 07.10.1977. // Ведомости СНД и Верховного совета СССР, 1977. — №41, октябрь.
15. Федеральный закон Российской Федерации от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2006. — № 19, — ст. 2060.
16. Федеральный закон Российской Федерации от 25.12.2008 №273-ФЗ «О противодействии коррупции». // «Российская газета», 30.12.2008.
17. Указ Президиума Верховного Совета СССР от 12.04.1968 №2534-VII «О порядке рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан». // Ведомости ВС СССР, 1968. — №17, ст. 144.
18. Указ Президента Российской Федерации от 13.04.2010 №460 «О Национальной стратегии противодействия коррупции и Национальном плане противодействия коррупции на 2010 — 2011 годы». // «Российская газета», 15.04.2010.
19. Указ Президента Российской Федерации от 21.07.2010 №925 «О мерах по реализации отдельных положений Федерального закона «О противодействии коррупции». // «Российская газета», 23.07.2010.
20. Закон Московской области от 05.10.2006 № 164/2006-ОЗ «О рассмотрении обращений граждан».
21. Постановление Губернатора Московской области от 23.04.2007 №44-ПГ «Об утверждении административного регламента рассмотрения обращений граждан в Правительстве Московской области. // «Ежедневные новости. Подмосковье», № 189, 11.10.2006.