ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНСТВО ПО ЗДРАВООХРАНЕНИЮ

И СОЦИАЛЬНОМУ РАЗВИТИЮ

КИРОВСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ МЕДИЦИНСКАЯ АКАДЕМИЯ

Факультет экспертизы и товароведения

КАФЕДРА ЭКОНОМИКИ И УПРАВЛЕНИЯ

Специальность 080504

«Государственное и муниципальное управление»

Курс 4, заочное отделение 482гр.

**КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА**

**По дисциплине «Документальное обеспечение государственного управления**

**ТЕМА: «Организация работы по обращениям граждан»**

Студентки

ЧЕБОТАРЁВОЙ МАРИИ

Руководитель:

ст. преподаватель

Сандаловой Ю.В.

Киров

2010 год

**Содержание**

**Ведение**

**Глава 1 Формы обращений, приём направлений и регистрация граждан**

**1 Формы обращений**

**2 Приём направлений и регистрация писем граждан**

**Глава 2 Порядок рассмотрения письменных обращений**

**1 Требования по рассмотрению письменного обращения граждан**

**2 Сроки рассмотрения обращения**

**3 Требования, предъявляемые к письменному обращению граждан**

**Глава 3 Порядок рассмотрения анонимного обращения, жалобы, устные обращения**

**1 Анонимные обращения**

**2 Жалобы**

**3 Личный приём граждан**

**4 Права обратившихся лиц**

**Глава 4 Осуществление контроля за рассмотрением обращения граждан**

**1 Основания для постановки на контроль письменных обратившихся**

**2 Основания для снятия с контроля письменных обращений**

**Заключение**

**Список литературы**

**Введение**

В последнее время в нашем государстве принят ряд нормативных актов, цель которых создать большие гарантии гражданам для обращения их в государственные органы. Право граждан на обращение – одно из наиболее важных конституционных прав граждан.

Работа по организации личного приема граждан и рассмотрению их обращений осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, законодательством Российской Федерации, Регламентом Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, решениями и поручениями Председателя Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации (далее – Председатель Совета Федерации), Положением об Аппарате Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Инструкцией по делопроизводству в Совете Федерации Федерального Собрания Российской Федерации (далее – Инструкция по делопроизводству), а также на основании настоящей Инструкции. Работа с обращениями граждан является прямой служебной обязанностью должностных лиц Совета Федерации (Председатель Совета Федерации, заместители Председателя Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации (далее – заместители Председателя Совета Федерации), председатели, первые заместители и заместители председателей комитетов и комиссий Совета Федерации, председатели подкомитетов и подкомиссий Совета Федерации, члены комитетов и комиссий Совета Федерации), а также членов Совета Федерации, временно не входящих в состав комитетов или комиссий Совета Федерации, помощников членов Совета Федерации. Работники Аппарата Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации (далее – Аппарат Совета Федерации), осуществляющие работу с обращениями граждан в порядке исполнения поручений должностных лиц Совета Федерации, членов Совета Федерации, временно не входящих в состав комитетов или комиссий Совета Федерации, или в порядке исполнения обязанностей федеральной государственной гражданской службы (в объеме, установленном их должностными регламентами), считаются уполномоченными лицами и несут установленную законодательством Российской Федерации ответственность за своевременность, полноту и правильность рассмотрения обращений граждан.

**Глава 1**

**ФОРМЫ ОБРАЩЕНИЙ, Прием, направление и регистрация писем граждан**

**1 Формы обращений**

Формы обращений: предложения, заявления, жалобы, индивидуальные обращения, коллективные обращения, письменные обращения, устные обращения, повторные обращения, анонимные обращение).

**Предложение**

Рекомендации по улучшению деятельности государственных органов, иных организаций (должностных лиц), совершенствованию правового регулирования отношений в государственной и общественной жизни, решению вопросов экономической, политической, социальной и других сфер деятельности государства и общества;

**Заявление**

Ходатайство о реализации прав, свобод и (или) законных интересов гражданина (граждан), не связанных с их нарушением;

**жалоба**

Требование о восстановлении прав, свобод и (или) законных интересов гражданина (граждан), нарушенных действиями (бездействием) должностных лиц государственных органов, иных организаций или граждан.

В России порядок обращения граждан с предложениями, заявлениями и жалобами, а также порядок их рассмотрения определен Законом от 06.06.96 № 407— Xlll "Об обращениях граждан". В соответствии с положениями указанного Закона обращения адресуются должностным лицам органов, учреждений, организаций и предприятий, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов. Обращения граждан подлежат регистрации и обязательному рассмотрению. Должностные лица в пределах своей компетенции обязаны всесторонне и полно рассмотреть обращение, принять необходимые меры для его объективного разрешения и уведомить граждан о результатах рассмотрения. При этом запрещается передавать жалобы граждан должностным лицам тех органов, учреждений, организаций и предприятий, решения, действия или бездействие которых обжалуются.

В целях полного, быстрого и правильного реагирования на обращения законодатель установил определенные требования к обращениям граждан.

**2 Прием, направление и регистрация писем граждан**

При приеме письменных обращений (далее – письма) в общем отделе Отделения (в Управлении – специалистом по делопроизводству и кадрам) проверяется правильность их адресования. Письма, доставленные не по назначению, незамедлительно возвращаются почтовому предприятию связи не вскрытыми для направления адресату.

Все поступающие из отделения почтовой связи в адрес учреждения ПФР письма граждан принимаются общим отделом Отделения, в Управлении - специалистом по делопроизводству и кадрам.

Письма централизованно регистрируются в течение трех дней с момента поступления: в Отделении в базе данных обращений с выдачей двух регистрационно-контрольных карточек установленного образца (одна направляется исполнителю, вторая – специалисту, контролирующему исполнение); в Управлении – в базе данных обращений либо (в районах с небольшим количеством письменных обращений) в журнале для регистрации письменных обращений.

При вскрытии конвертов проверяется наличие в них письма и документов (разорванные документы подклеиваются), поступившие документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и т.д., а также фотографии и др. приложения к письму) подкалываются под скрепку впереди текста письма (в случае обнаружения, что отсутствуют приложения или сам текст письма, составляется справка, которая прилагается к конверту, и об этом сообщается заявителю). Конверты подлежат обязательному сохранению. Письма, сданные на личном приеме, сопровождаются пометкой "с личного приема", передаются в общий отдел (в Управлении - специалисту по делопроизводству) регистрируются и исполняются в общем порядке.

Дата регистрации и входящий номер указываются в регистрационном штампе, который проставляется в правом нижнем углу сопроводительного письма или на первой странице письма заявителя. Регистрационный номер состоит из начальной буквы фамилии автора и входящего номера, указанного в карточке регистрации, например: Б-261.

Фамилия заявителя указывается в именительном падеже, например: Свиридов А.П., Аксенова Л.П. Если автор (Петров) пересылает свое письмо через второе лицо (Сидорова), указывая его адрес и не указывая свой, то в графе "Ф.И.О." отмечаются две фамилии: Петров/ Сидоров.

Если письмо подписано двумя и более авторами, то указываются первые три, например: Сидоров, Иванов, Петров и др. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также бесфамильные обращения, поступившие от имени общественной организации, а также резолюции митингов, собраний. Коллективные обращения отмечаются индексом "коллективное". Адрес заполняется с соблюдением общепринятого порядка при оформлении почтовой корреспонденции (если указан почтовый индекс, то он заносится на карточку). Можно пользоваться общепринятыми сокращениями при обозначении адресата: "п" - поселок, "с" ~ село, ".ст-я" - станция, "пер" - переулок, "пр-т" - проспект. "б-р" - бульвар, "мкр" - микрорайон, "кварт" - квартал. Если адрес отсутствует и в письме, и на конверте, при определении территории заявителя следует руководствоваться данными почтового штемпеля по месту отправки.

Все обращения граждан регистрируются в АРМ «Обращения граждан» для обеспечения отдельного делопроизводства и получения необходимой статистической отчетности.

Все зарегистрированные обращения граждан проверяются на повторность поступления. Повторными письмами считаются предложения, заявления и жалобы, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения, или заявитель не согласен с принятым по его обращению решением.

При повторном поступлении письма к нему подбирается имеющаяся переписка, на письме делается отметка “повторно”.

Письма одного и того же автора и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными.

Не считаются повторными письма одного и того же автора, но по разным вопросам.

Обращения, поступившие в орган Пенсионного фонда по электронной почте, рассматриваются в общем порядке.

Для обращений, поданных в форме электронного сообщения через Интернет – портал Отделения (www.pfrrt.ru), предусматривается заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращениями и для письменного ответа. При надлежащем заполнении заявителем обязательных реквизитов (Фамилия, Имя, Отчество, Индекс и почтовый адрес, Электронная почта) обращение распечатывается специалистом, ответственным за поддержку Интернет-сайта Отделения, и регистрируется в общем порядке. В случае незаполнения обязательных реквизитов обращение не регистрируется и не рассматривается, заявитель информируется специалистом, ответственным за поддержку Интернет-сайта Отделения.

**Глава 2**

**Порядок рассмотрения письменных обращений**

**1 Требования по рассмотрению письменного обращения граждан**

Письменные обращения, направленные в государственные органы, иные организации (должностным лицам) с соблюдением требований настоящего Закона, иных актов законодательства России об обращениях граждан, подлежат обязательному рассмотрению должностными лицами государственных органов, иных организаций, к компетенции которых относится решение вопросов, изложенных в обращении.

Письменные обращения, поступившие в государственные органы, иные организации (должностным лицам), к компетенции которых не относится решение вопросов, изложенных в обращениях, в пятидневный срок направляются в соответствующие государственные органы, иные организации (должностным лицам) с уведомлением об этом граждан либо по данным обращениям гражданам в пятнадцатидневный срок дается ответ с разъяснением, в какой государственный орган, иную организацию (к какому должностному лицу) им необходимо обратиться.

Запрещается передавать жалобы граждан в государственные органы, иные организации (должностным лицам), действия (бездействие) которых обжалуются, за исключением случаев, когда рассмотрение данной категории обращений относится к исключительной компетенции этих государственных органов, иных организаций (должностных лиц).

Письменные обращения считаются разрешенными, если поставленные в них вопросы рассмотрены, приняты необходимые меры и гражданам письменно даны ответы в сроки, указанные в частях первой и второй статьи 10 настоящего Закона.

В случае отказа гражданина от своего письменного обращения в соответствии с абзацем третьим статьи 14 настоящего Закона должностное лицо государственного органа, иной организации, рассматривающее такое обращение, принимает решение о прекращении по нему производства, за исключением случаев, когда в обращении содержатся сведения о нарушении прав, свобод и (или) законных интересов граждан.

**2** **Сроки рассмотрения обращений**

Обращения должны быть рассмотрены не позднее одного месяца со дня их регистрации в государственных органах, иных организациях, к компетенции которых относится решение вопросов, изложенных в обращениях, а обращения, не требующие дополнительного изучения и проверки, — не позднее пятнадцати дней, если иной срок не установлен законодательными актами РФ. При необходимости проведения специальной проверки, запроса необходимой информации руководители государственных органов, иных организаций, в которые поступили обращения, могут продлить указанный срок, но не более чем на один месяц с одновременным уведомлением об этом граждан.

Срок рассмотрения обращений, при необходимости направления запросов в иностранные государства и (или) международные организации может быть продлен до шести месяцев руководителями государственных органов, иных организаций, в которые поступили обращения, с одновременным уведомлением об этом граждан.

Сроки рассмотрения обращений, исчисляются со дня регистрации обращений в государственных органах, иных организациях.

**3 Требования, предъявляемые к письменным обращениям**

Письменное обращение должно содержать:

1 наименование и (или) адрес государственного органа, иной организации (должность, фамилию, имя, отчество должностного лица), в которые направляется обращение;

2 фамилию, имя, отчество гражданина, данные о его месте жительства и (или) работы (учебы);

3 изложение сути обращения (предложения, заявления, жалобы);

4 личную подпись гражданина.

К письменным обращениям прилагаются документы, подтверждающие полномочия лиц, которые обращаются от имени других граждан (копии доверенности, решения суда, свидетельства о рождении, акта государственного органа, других документов).

К письменным обращениям могут прилагаться копии решений (ответов), принятых (данных) ранее по обращениям должностными лицами государственных органов, иных организаций, а также иные документы, необходимые для рассмотрения обращений.

Письменные обращения, не соответствующие требованиям, указанным в частях первой и второй настоящей статьи, могут быть оставлены без рассмотрения с уведомлением граждан в пятидневный срок о причинах оставления обращений без рассмотрения. После устранения нарушений граждане вправе вновь обратиться в государственный орган, иную организацию (к должностному лицу) в порядке, установленном настоящим Законом.

**Глава3**

**Порядок рассмотрения анонимного обращения, жалобы, устные обращения**

**1 Анонимные обращения**

Анонимные обращения рассмотрению не подлежат, за исключением обращений, содержащих сведения о готовящемся, совершаемом или совершенном преступлении. Примечательным является то, что, обращение, направленное органу или должностному лицу, в компетенцию которых не входит решение поставленных вопросов, должно быть передано соответствующему органу или должностному лицу в срок не позднее пяти дней , с обязательным уведомлением об этом граждан.

**2 Жалобы**

Жалоба должна содержать:

— указание на должностное лицо (государственный орган), которому адресована жалоба;

— фамилию, имя, отчество заявителя-гражданина (полное наименование заявителя — юридического лица), данные о месте жительства (месте нахождения);

— изложение фабулы вопроса, ссылки на нарушенные правовые нормы, суть нарушений, указание на доказательства таких нарушений;

— аргументы по поводу причин несогласия с решениями (ответами), принятыми (данными) ранее по данной жалобе;

— конкретную просьбу заявителя;

— личную подпись гражданина (подпись руководителя юридического лица, печать).

К жалобе прилагаются:

— письменные и другие документы, подтверждающие изложенные факты;

— копии решений (ответов), принятых (данных) должностными лицами и государственными органами, рассматривавшими жалобу ранее.

Повторные жалобы, в которых не приводятся новые доводы или вновь открывшиеся обстоятельства, рассмотрению не подлежат, если по ним имеются результаты исчерпывающих проверок и гражданам даны ответы в установленном порядке; при этом гражданам письменно сообщается, что повторные жалобы необоснованны и переписка с ними по данному вопросу прекращается (Закон об обращениях граждан). Под повторными жалобами понимаются обращения к одному и тому же должностному лицу (государственному органу) по одному и тому же вопросу. Жалоба, направленная вышестоящему либо иному другому адресату, не является повторной и поэтому подлежит рассмотрению по существу.

Получатель жалобы обязан принять меры для полного, объективного, всестороннего и своевременного ее рассмотрения, дать аргументированный ответ (принять обоснованное решение) в соответствии с законодательством, разъяснить порядок обжалования своего ответа (решения) (Закона об обращениях граждан). Решение о прекращении производства по повторным обращениям принимают руководители государственных органов, иных организаций или уполномоченные ими должностные лица.

**3 Личный приём граждан**

В государственных органах, иных организациях организуется личный прием граждан. Руководители государственных органов, иных организаций и уполномоченные ими должностные лица обязаны проводить личный прием граждан не реже одного раза в месяц в установленные дни и часы.

При устном обращении гражданин должен предъявить документ, удостоверяющий его личность.

В случае, если вопрос, изложенный в устном обращении, не может быть решен во время личного приема, обращение может излагаться гражданином в письменной форме.

Должностные лица государственных органов, иных организаций не вправе отказать гражданам в личном приеме при их обращении по вопросам, относящимся к компетенции данных должностных лиц государственных органов, иных организаций.

Если решение вопросов, с которыми граждане обратились на личном приеме, не относится к компетенции этих государственных органов, иных организаций (должностных лиц), соответствующие должностные лица не рассматривают обращения по существу, но разъясняют гражданам, в какой государственный орган, иную организацию (к какому должностному лицу) им следует обратиться для решения вопросов, изложенных в обращениях.

**4 Права обратившихся лиц**

При рассмотрении обращений граждане имеют право:

* знакомиться с материалами, связанными с рассмотрением обращений, в той мере, в какой это не затрагивает права других граждан и не противоречит требованиям законодательства РФ об охране государственных секретов, коммерческой и (или) иной охраняемой законом тайны;
* отказаться от направленных ими письменных обращений до принятия по ним решений государственными органами, иными организациями (должностными лицами), направив соответствующее письменное заявление в государственные органы, иные организации (должностным лицам);
* обжаловать решения, принятые по их обращениям, в вышестоящие государственные органы, иные организации (вышестоящим должностным лицам) и (или) в суд.

**Глава 4**

**ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ КОНТРОЛЯ ЗА РАССМОТРЕНИЕМ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

**1 Основания для постановки на контроль письменных обращений**

Письменные обращения, направляемые в государственные органы или органы местного самоуправления, могут быть поставлены на контроль. Основаниями для постановки на контроль письменных обращений могут служить:

а) содержащаяся в обращении обоснованная информация о нарушении прав, свобод и законных интересов граждан;

б) содержащиеся в обращении обоснованные просьбы об оказании помощи или поддержки гражданам из социально незащищенных групп населения либо гражданам, пострадавшим по вине других лиц, а также пострадавшим в результате стихийных бедствий;

в) поднимаемые в обращении общественно значимые проблемы (в случаях, если автором обращения является объединение граждан или обращение подписано большим количеством граждан). Контроль может осуществляться и в случаях, когда для полного рассмотрения поставленных в письменных обращениях вопросов необходимо получить дополнительную информацию о фактических обстоятельствах дела от соответствующих государственных органов или органов местного самоуправления (за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия). Решение о постановке на контроль, продлении срока контроля, снятии с контроля письменного обращения принимает должностное лицо Совета Федерации, член Совета Федерации, временно не входящий в состав комитета или комиссии Совета Федерации, или работник Аппарата Совета Федерации, подписавшие сопроводительное письмо в государственный орган, орган местного самоуправления с просьбой о рассмотрении письменного обращения.

2 **Основаниями для снятия с контроля письменного обращения**

Основаниями для снятия с контроля письменного обращения могут служить:

а) направление компетентным государственным органом, органом местного самоуправления письменного ответа гражданину на поставленные в его обращении вопросы или предоставление ему разъяснений о порядке защиты его прав и законных интересов;

б) поступление письменного ответа от государственных органов, органов местного самоуправления по существу письменного обращения, поставленного на контроль;

в) поступление от соответствующих государственных органов, органов местного самоуправления справки о фактических обстоятельствах дела.

Председатель Совета Федерации или по его поручению заместитель Председателя Совета Федерации осуществляет периодический контроль и анализ работы с обращениями граждан. Приемная Совета Федерации по итогам каждого месяца, полугодия и года письменно информирует должностных лиц Совета Федерации, членов Совета Федерации, временно не входящих в состав комитетов или комиссий Совета Федерации, и руководство Аппарата Совета Федерации о количестве и характере поступивших обращений граждан, принятых мерах по их рассмотрению и результатах контроля.

**Заключение**

Использование и распространение информации о частной жизни граждан, ставшей известной в связи с обращениями граждан в Совет Федерации, без их согласия не допускаются. По письменной просьбе гражданина он может быть ознакомлен с документами и материалами, затрагивающими его права, свободы и законные интересы, находящимися в распоряжении Совета Федерации. Ознакомление гражданина с интересующими его документами и материалами производится руководителем органа Совета Федерации, руководителем структурного подразделения Аппарата Совета Федерации, располагающими этими документами и материалами, или по их поручению начальником Приемной Совета Федерации. По просьбе гражданина ему могут быть выданы копии письменных ответов, поступивших в Совет Федерации из государственных органов, органов местного самоуправления в связи с его предыдущим письменным обращением, а также копия письменного ответа (уведомления) о результатах рассмотрения его обращения в Совете Федерации, если указанные письменные ответы не были получены гражданином по независящим от него обстоятельствам. Выдача гражданину копии истребуемого им письменного ответа осуществляется начальником Приемной Совета Федерации по согласованию с соответствующим должностным лицом, рассматривавшим письменное обращение. Жалобы граждан на результаты рассмотрения их обращений, действия (бездействие) должностных лиц Совета Федерации и работников Аппарата Совета Федерации в связи с рассмотрением обращений граждан направляются для организации проверки и принятия мер Председателю Совета Федерации или Руководителю Аппарата Совета Федерации

**Список литературы**

1.Инструкция по работе с обращениями граждан в совете федерации федерального собрания РФ От 1 ноября 2006г.№461 рп-СФ

2.статья 7 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации")

3. Общественный стандарт работы некоммерческих организаций по рассмотрению обращений граждан Издательство: ЛЕНАНД, 2010г.

4. Толпегин П.В «Общественный стандарт работы некоммерческих организаций по обращению граждан» 2010г.

### 5.Постановление пенсионного фонда РФ от 2 ноября 2007 г.№275