СОДЕРЖАНИЕ

Введение

1. Нормативные акты, регламентирующие вопросы работы с обращениями граждан
   1. Нормативные акты, устанавливающие правила работы с обращениями граждан
   2. Порядок работы с письменными обращениями
   3. Личный прием граждан

2. Анализ рассмотрения обращений граждан, поступивших на имя Президента и в адрес Администрации Президента Республики Башкортостан за 2008 год

Заключение

Список литературы

Приложения№1

Приложения№2

Приложения№3

ВВЕДЕНИЕ

Обращение - это далеко не каждое послание гражданина к государственному органу или должностному лицу. Обращение - это всегда юридический акт, т.е. действие, сознательно направленное на создание юридических последствий[[1]](#footnote-1). Направляя обращение в какой-либо государственный орган, гражданин вступает с ним в определённые правоотношения. Таким образом, обращением можно считать только такое послание, из смысла которого явно следует желание автора побудить адресата (орган или должностное лицо) к каким-либо юридически значимым действиям.

Роль института обращений граждан огромна. Обращения выполняют в сущности, три важнейшие функции. Во-первых, обращения есть средство защиты прав граждан. Во-вторых, обращение гражданина - это форма реализации его конституционного права на участие в управлении государством, и, следовательно, одна из форм выражения народовластия. И в-третьих, обращения граждан - это средство обратной связи, выражения реакции народа, масс на решения, принимаемые государственной властью. В силу всего этого институт обращений граждан в современной правовой действительности занимает одно из важнейших мест.

Объект - граждане Республики Башкортостан, как основные элементы процесса приема граждан в органах государственной службы Республики Башкортостан.

Предмет исследования – организация приема граждан в органах государственной службы Республики Башкортостан, а именно в администрации Президента Республики Башкортостан и Президентом Республики Башкортостан.

В соответствии с объектом и предметом исследования его целями являются: 1 углубить и расширить представления об организации приема граждан; 2 выявить условия общественной жизни, которые подталкивают граждан к обращению в органы государственной службы РБ.

1. НОРМАТИВНЫЕ АКТЫ, РЕГЛАМЕНТИРУЮЩИЕ ВОПРОСЫ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" перечисляет три вида обращений: предложения, заявления и жалобы.

Субъективные права воплощаются в реальную жизнь, реализуются на практике лишь тогда, когда носитель этих прав предпринимает действия по их защите; эти действия он совершает с частной целью - защитить свои права, но вместе с тем его правозащитные действия способствуют устранению подобных нарушений в будущем, и, значит, укреплению правопорядка. Таким образом, в действиях индивидов по защите субъективных прав реализуется одновременно и частный, и публичный интерес. Обращения граждан в Советское время понимались именно как форма “правозащитных” действий. Такие “правозащитные” действия Н.А. Ямпольская разделяла на три разновидности, каждой из которых соответствует определённый вид обращений граждан[[2]](#footnote-2):

* профилактические действия (цель их не в устранении нарушений, а в создании лучших условий для реализации субъективных прав), их формой являются предложения;
* сигнальные действия (их цель - устранение не нарушений, а возможности их совершения, предупреждение нарушений), характерная форма - заявления;
* защитные действия (цель - защита уже нарушенных прав, устранение последствий нарушения), характерная форма - жалобы.

Подобный подход представляется оптимальным в качестве базы для систематизации и классификации обращений граждан по содержанию. Он даёт возможность “привязать” любую разновидность обращений к трём формам “правозащитных” действий.

Жалоба — это обращение в государственный либо общественный орган или к их должностным лицам по поводу нарушения прав и охраняемых законом интересов конкретного лица (гражданина общественных организаций, предприятий и т. п.)[[3]](#footnote-3). Как правило, в жалобе содержатся 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, либо необоснованного отказа в совершении предусмотренных законом действий произошло, по мнению заявителя, нарушение его субъективных прав.

Заявление — это официальное обращение по поводу реализации личных прав или законных интересов, не связанных с их нарушением[[4]](#footnote-4). Выражая просьбу личного или общественного характера, заявление может сигнализировать и об определенных недостатках в деятельности государственных органов, предприятий, учреждений, общественных организаций. В отличие от предложения в нем не раскрываются пути и не предполагаются способы решения поставленных задач.

Разграничение между жалобой и заявлением, по В.В. Малькову должно проводится по иным основаниям. Предметом заявления является не обжалование каких-либо нарушений субъективных прав и интересов, а, во-первых, реализация через соответствующие органы законных прав и интересов граждан, и, во-вторых, реализация права на участие в управлении делами государства путём информирования о различных недостатках, недочётах, злоупотреблениях. Иными словами, заявления граждан не связаны с имевшими место нарушениями конкретных субъективных прав и интересов. Отказ же в удовлетворении этих прав и интересов и порождает жалобу (то есть действие, направленное на защиту частного интереса).

Предложение - это обращение в федеральные органы исполнительной власти или к должностным лицам, содержащее идеи по совершенствованию функционирования и развития различных сфер экономики, а также деятельности органов власти и государственного управления, не связанные с нарушением прав и законных интересов самого гражданина[[5]](#footnote-5).

Таковы описанные в литературе формы обращений, направляемых гражданами в органы государственной власти. Однако существует ещё одна классификация обращений - по субъекту (заявителю): индивидуальные и коллективные. Индивидуальное обращение подписывается одним лицом - заявителем. Коллективное - обращение двух и более граждан, а также обращение, принятое на митинге или собрании и подписанное организаторами этого митинга и собрания. Здесь важно обратить внимание на то, что множество одинаковых индивидуальных обращений, подписанных разными гражданами по поводу одной проблемы есть лишь множество индивидуальных обращений. Коллективным может быть признано только обращение нескольких граждан одновременно и совокупно.

Обращения граждан является важной составляющей частью делопроизводства любого государственного учреждения.

Обращения граждан в государственные и общественные органы с предложениями, заявлениями, жалобами - важное средство осуществления и охраны прав личности, укрепления связей государственного аппарата с населением, существенный источник информации, необходимой при решении текущих и перспективных вопросов государственного, хозяйственного и социально - культурного строительства. Являясь одной из форм участия граждан в управлении, обращения способствуют усилению контроля народа за деятельностью государственных и общественных органов, борьбе с волокитой, бюрократизмом и другими недостатками в их работе.

Право на обращения граждан закреплено в высшем законе РФ Конституции 1993 г.[[6]](#footnote-6) В статье 33 Конституции говорится: «Граждане Российской Федерации имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы местного самоуправления».

В настоящее время в нашей стране действует Федеральный закон от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", а также каждый субъект РФ, орган, каждое министерство и ведомство по-своему организует её. Таким образом, различные министерства и ведомства, особенно те, которым приходится работать с особенно мощными потоками обращений, имеют свои внутренние ведомственные акты, регламентирующих работу соответствующих подразделений. В данной части работы будет проанализированы нормативные акты по работе с обращениями граждан разных федеральных органов.

1.1 Нормативные акты, устанавливающие правила работы с обращениями граждан

В настоящее время в стране действует множество ведомственных подзаконных нормативно-правовых актов, регламентирующих порядок рассмотрения обращений граждан в тех или иных государственных органах страны. Письменное обращение гражданина должно быть им подписано с указанием фамилии, имени, отчества и содержать помимо изложенного существа предложения, заявления либо жалобы, также данные о месте его жительства, работы или учебы. Обращение, не содержащее этих сведений, признается анонимным и рассмотрению не подлежит.

Государственные и общественные органы, предприятия, учреждения, организации, их руководители и другие должностные лица, к ведению которых не относится решение вопросов, поставленных в предложениях, заявлениях, жалобах, направляют их не позднее чем в пятидневный срок по принадлежности, извещая об этом заявителей, а при личном приеме разъясняют, куда им следует обратиться.

Заявления и жалобы разрешаются в срок до одного месяца со дня поступления в государственный, общественный орган, на предприятие, в учреждение, организацию, обязанные разрешить вопрос по существу, а не требующие дополнительного изучения и проверки - безотлагательно, но не позднее 15 дней.

В тех случаях, когда для разрешения заявления или жалобы необходимо проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов либо принятие других мер, сроки разрешения заявления или жалобы могут быть в порядке исключения продлены руководителем или заместителем руководителя соответствующего органа, предприятия, учреждения и организации, но не более чем на один месяц, с сообщением об этом лицу, подавшему заявление или жалобу.

Предложения граждан рассматриваются в срок до одного месяца, за исключением тех предложений, которые требуют дополнительного изучения, о чем сообщается лицу, внесшему предложение.

Но этот правовой акт не учитывает нынешнее устройство Российской Федерации. Поэтому некоторые субъекты и ведомства пытаются самостоятельно регулировать этот вид деятельности.

Федеральные ведомства создают свои нормативные акты, регламентирующие этот вопрос. Например, такие как судебный департамент при Верховном суде РФ и в федеральных органах правительственной связи и информации.

В «Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан и ведения делопроизводства по ним в судебном департаменте при верховном суде Российской Федерации» от 05.06.2001 № 94[[7]](#footnote-7) есть специальный раздел, касающийся делопроизводства.

Прием и первичная обработка обращений осуществляется централизованно отделом делопроизводства Управления делами.

Обращения граждан, поступившие почтой, передаются отделом делопроизводства в тот же день после проставления на них штампа с указанием даты поступления, передаются в отдел обращений и приема граждан.

Все поступившие обращения граждан должны быть зарегистрированы в отделе обращений и приема граждан.

На каждом обращении после окончательного решения и исполнения должна быть проставлена надпись "В дело" и личная подпись должностного лица, принявшего это решение. Повторные письма регистрируются так же, как первичные. На письме в свободном от текста месте проставляется штамп "Повторно". О повторности делается отметка в алфавитно-учетной карточке.

Законченные производством обращения хранятся в отделе обращений и приема граждан в течение 5 лет. По истечении срока хранения сдаются в центральный архив Судебного департамента.

В «Инструкции о прядке рассмотрения предложений, заявлений, жалоб и организации приема граждан в федеральных органах правительственной связи и информации» 24 апреля 2000 г. N 2205[[8]](#footnote-8) раздел, в котором говорится о порядке работы с обращениями граждан называется порядок учета (регистрации), рассмотрения и разрешения обращений граждан.

Ведение делопроизводства по обращениям граждан осуществляется специально назначенными сотрудниками секретариатов (делопроизводственных участков) федеральных органов.

Регистрационный номер обращения указывается в штампе, который проставляется на свободном месте лицевой стороны первого листа обращения. Регистрационный номер состоит из буквенного индекса и порядкового номера обращения (например: Ан-9, А-10, К-17, Ю-1). Буквенный индекс представляет собой начальную букву фамилии заявителя, на коллективных и анонимных обращениях проставляются соответственно буквы "Кл" и "Ан".

Конверты, в которых поступили письма, хранятся в течение всего периода разрешения обращений, после чего уничтожаются.

Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные. При этом в графе 3 журнала учета предложений, заявлений и жалоб и на свободном месте лицевой стороны первого листа обращения делается пометка "повторно" с указанием регистрационного номера предыдущего обращения. Ответы заявителям печатаются на бланках установленной формы соответствующих федеральных органов с учетом требований конспирации и регистрируются за теми же номерами, что и обращения.

Также там есть отдельные разделы, касающиеся сроков рассмотрения и организации приема граждан.

Делопроизводство по обращениям граждан имеет ряд особенностей и поэтому ведется отдельно от общего делопроизводства. Работа с обращениями граждан является важным участком деятельности каждого учреждения, организации, предприятия независимо от формы собственности. Этому участку работы с документами всегда уделялось большое внимание.

Все этапы работы с обращениями граждан отражены в "Типовом положении о ведении делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан в государственных органах, на предприятиях, в учреждениях и организациях".

Технология работы с обращениями граждан состоит из следующих этапов:

* прием и первичная обработка письменных обращений;
* регистрация;
* направление на исполнение;
* уведомление заявителя о направлении обращения в другие организации;
* уведомление заявителя о длительном рассмотрении обращения;
* контроль за сроками исполнения и выполнением принятых по ним решениям;
* информационно-справочная работа;
* уведомление заявителя о вынесенном решении;
* группировка обращений в дела;
* текущее хранение;
* анализ поступивших обращений;
* опубликование в печати обращений, имеющих важное общественно-политическое значение;
* личный прием граждан.

1.2 Порядок работы с письменными обращениями граждан

Все поступающие в государственные органы, на предприятия, в учреждения и организации предложения, заявления и жалобы должны быть приняты, учтены, зарегистрированы в день их поступления. Они могут быть поданы лично в письменном виде, устно, по почте, по телеграфу, телетайпу и т. д. Все они должны быть рассмотрены.

Прием и первичную обработку обращений осуществляют сотрудники экспедиции или сотрудники группы приема обращений граждан. Проверив правильность доставки, письмо вскрывают, при этом конверты оставляют в случаях, когда только по ним можно установить адрес отправителя или когда дата почтового штемпеля необходима для подтверждения времени отправления и получения документа. В этом случае конверт сохраняется вместе с документом и по окончании решения вопроса подшивается в дело. Ошибочно доставленная корреспонденция пересылается по назначению (с обязательным уведомлением заявителя).

Все обращения, конверты к ним, приложения, справочные материалы (в подлинниках или копиях) скрепляются во избежание утери.

На самом документе в нижнем правом углу проставляется регистрационный штамп с датой его получения и начала работы с ним в данном органе. Кроме даты в регистрационном штампе указывается регистрационный номер обращения, состоящий из начальной буквы фамилии автора и порядкового номера. На коллективных обращениях проставляются буквы "Кл". Регистрационный индекс может быть дополнен другими обозначениями, обеспечивающими систематизацию, поиск, анализ и сохранность (например: в аппарате полномочного представителя Президента Российской Федерации в Центральном федеральном округе разработан специальный тематический классификатор обращений граждан. Например, №01 – вопросы промышленности и строительства)[[9]](#footnote-9). Регистрация обращений граждан может производиться как по журнальной форме, карточной форме (образцы даны в приложении), так и в автоматизированном режиме. Но набор реквизитов при любой форме регистрации должен быть приблизительно одинаков[[10]](#footnote-10):

1. корреспондент (Ф.И.О., адрес, телефон);
2. предыдущие обращения «от\_\_\_\_№\_\_\_\_ ».
3. вид документа;
4. автор, дата, индекс сопроводительного письма (если обращение прислано из другой организации, куда было ошибочно направлено);
5. дата, индекс поступления; краткое содержание; ответственный исполнитель; резолюция; автор резолюции; ход исполнения: дата передачи на исполнение; исполнитель структурного подразделения; отметка о промежуточном ответе или дополнительном запросе; контрольные отметки; дата, индекс исполнения (ответа); адресат;
6. содержание ответа; отметка о снятии с контроля; подпись лица, снявшего документ с контроля.

Перед началом регистрации необходимо выявить, не является ли данное обращение повторным, т. е. поступившим от одного и того же лица по одному и тому же вопросу. Повторное обращение при первичной обработке получает очередной регистрационный индекс, но при регистрации повторного обращения указываются номера и дата первого документа. На самом повторном обращении в правом верхнем углу и в регистрационной форме ставится отметка "повторно".

Обо всех поступивших обращениях после регистрации докладывается руководителю учреждения или его заместителям. Руководитель обязан определить порядок и сроки их рассмотрения, дать по каждому из них письменное указание исполнителям.

Если в обращении поставлены вопросы, требующие решения разных компетентных органов, должностное лицо, получившее обращение, рассматривает вопрос, относящийся к его компетенции, а для решения остальных вопросов пересылает обращение в установленные сроки на рассмотрение в другие учреждения. Заявитель ставится об этом в известность в 5-дневный срок.

В случае, когда руководитель сразу в процессе рассмотрения обращения может решить поставленный в нем вопрос, он отражает свое решение в резолюции, которая является, по существу, ответом. На основе этой резолюции на бланке учреждения составляется ответное письмо заявителю. Письмо готовит должностное лицо подразделения-исполнителя, согласовав решение по данному обращению с начальником отдела (бюро, сектора и т. п.) по обращениям граждан и начальником подразделения-исполнителя.

На всем протяжении рассмотрения обращений проводится обязательный контроль.

Согласно действующим нормативным правовым актам порядок рассмотрения обращений предусматривает максимальный срок - один месяц. Обращения, не требующие дополнительного изучения и проверки, разрешаются в срок не позднее 15 дней со дня поступления.

Если для принятия решения по обращению требуются проведение специальной проверки и привлечение необходимых материалов, сроки можно продлить, но не более чем на один месяц. О продлении сроков рассмотрения необходимо сообщить заявителю.

Для разрешения обращений военнослужащих и членов их семей законодательством установлен более короткий срок их рассмотрения - до 15 дней. Все обращения граждан берутся на контроль. На всех регистрационных формах и на самих обращениях проставляется штамп "контроль" или знак контроля "К". Документ снимается с контроля только после того, как вынесены решения и приняты меры по разрешению обращения.

Результаты решения вопроса, поставленного в обращении, сообщаются заявителю.

В письменной форме сообщаются и решения об отказе в удовлетворении поднятых в обращении вопросов. Отказ должен быть аргументирован, указаны мотивы и основания отказа. При этом должны иметь место ссылки на законодательство Российской Федерации.

Важным этапом в работе с обращениями граждан является организация по ним информационно-справочной работы. Правильная организация этой работы позволяет:

* быстро проверить обращения граждан на повторность;
* провести корректировку данных (например, о продлении срока исполнения);
* дать справку по запросам руководителей, как о количестве обращений, так и по существу обращений и т. п.

Периодически (раз в месяц, раз в квартал) составляются аналитические обзоры или справки, в которых отражаются вопросы, по которым были поданы обращения, их количество по каждому вопросу, количество положительных и отрицательных решений. В справках указывается, сколько обращений было решено в срок, сколько с просроченным сроком исполнения и по какой причине. В аналитической справке могут быть отражены следующие вопросы:

* о количестве обращений граждан, поступивших в учреждения (за месяц, квартал, полугодие, год);
* о количестве обращений граждан, поступивших в адрес руководителя учреждения (за месяц, квартал, полугодие, год);
* о характере заявителей по социальному составу;
* об обращениях, направленных в структурные подразделения;
* о результатах рассмотрения обращений граждан;
* о результатах работы с устными обращениями граждан и т. п. Такой анализ является основой для выявления причин, порождающих нарушения конституционных прав и интересов граждан, изучения общественного мнения, совершенствования работы государственных органов и должностных лиц.

Обращения граждан после их разрешения возвращаются лицам, ведущим делопроизводство по предложениям, заявлениям и жалобам со всеми относящимися к ним материалами. На каждом документе после окончательного решения и его исполнения ставятся надпись "В дело" и подпись должностного лица, принявшего это решение.

Обращения граждан формируются отдельно от общей переписки. Каждое обращение составляет в деле самостоятельную группу (обращение, копия ответа, дополнительные документы по этому вопросу, повторные обращения (если они есть). Внутри дела эти группы документов располагаются по фамилиям заявителей в алфавитном порядке. Коллективные обращения формируются в отдельные дела.

Обложка дела оформляется в соответствии с ГОСТ 17914-72 "Обложка дел длительных сроков хранения. Типы, размеры, технические условия" и включает в себя следующие реквизиты:

* наименование и подведомственность учреждения, наименование структурного подразделения;
* индекс дела по номенклатуре дел;
* номер тома (части);
* заголовок;
* крайние даты дела;
* количество листов;
* срок хранения;
* архивный шифр дела.

Сроки хранения дел с обращениями граждан указаны в Перечне типовых управленческих документов, образующихся в деятельности организаций, с указанием сроков хранения.

В зависимости от сроков дела оформляются полно или частично.

Полное оформление включает в себя следующие этапы:

* подшивку или переплет дела;
* нумерацию листов в деле (черным графитным карандашом валовой нумерацией в правом верхнем углу);
* составление заверительной надписи (в ней цифрами и прописью указывается количество пронумерованных листов дела плюс количество листов внутренней описи; располагается в конце дела);
* составление внутренней описи документов дела (в необходимых случаях, по согласованию с архивным органом).Дела, оформленные для постоянного хранения, сдаются в ведомственный архив по описи.

Дела, которые подлежат временному хранению, по истечении этого срока уничтожаются по "Акту о выделении к уничтожению документов, не подлежащих хранению".

Описи на дела постоянного хранения и акты о выделении дел к уничтожению документов рассматриваются на заседании экспертной комиссии одновременно.

1.3 Личный прием граждан

Одной из важных категорий документов по организации работы с обращениями граждан являются документы, касающиеся личного приема граждан. Руководители органов власти и управления несут личную ответственность и отчитываются перед вышестоящими органами за организацию приема и рассмотрения обращений граждан.

Прежде чем проводить прием, его необходимо тщательно организовать. Обязательно устанавливаются время и место приема. Расписание приема вывешивается на видном месте. В нем должно быть предусмотрено и вечернее время. Прием ведется в помещении, имеющем свободный доступ. Приемная должна иметь столы, стулья, достаточное количество бумаги и ручек. Во время ведения приема руководителю помогает секретарь. Секретарь встречает посетителей, регистрирует их. Регистрация ведется в журнале приема, где записываются: дата приема, фамилия, имя, отчество пришедшего на прием, его адрес, краткое содержание вопроса, фамилия ведущего прием.

Если еженедельно на прием приходит большое количество посетителей, то журнал можно заменить на карточки с теми же реквизитами.

Если решение вопроса не относится к компетенции организации, куда посетитель пришел на прием, необходимо ему помочь в определении компетентного органа, его адреса, телефонов и т. д.

Если во время приема нельзя сразу решить вопрос, затронутый в обращении, то посетитель оформляет его в письменной форме, и это обращение идет по технологии работы с обращениями граждан, как было описано ранее.

Правильно организованная работа с обращениями граждан позволит создать условия для принятия исчерпывающих мер по восстановлению прав и законных интересов граждан, трудовых коллективов и групп населения, для устранения причин, порождающих массовые обращения, а также всесторонне учитывать мнения граждан при выработке управленческих решений.

Прием производит специальный отдел или секретарь. Основными задачами отдела по приему населения являются[[11]](#footnote-11):

* обеспечение рассмотрения устных обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, пришедших на прием в Минтруд России;
* информационно-справочная работа, связанная с приемом граждан;
* анализ обращений граждан, пришедших на прием в Минтруд России, и подготовка соответствующих докладов, справок;
* информационно-аналитическое и методическое обеспечение деятельности, связанной с приемом граждан в Минтруде России, органах по труду и органах социальной защиты населения субъектов Российской Федерации. Исходя из основных задач Отдел по приему населения (далее — Отдел):
* организует прием граждан работниками Отдела в приемной Минтруда России;
* организует прием граждан Министром труда и социального развития Российской Федерации;
* обеспечивает учет, регистрацию и оперативное рассмотрение обращений граждан, поступивших во время личного приема, а также при необходимости направление их в другие органы власти и управления, подведомственные предприятия и учреждения, общественные организации, представительства и другие организации;
* обеспечивает работу справочного телефона Минтруда России;
* создает на основе устных обращений граждан информационный фонд и на его базе выдает сведения по запросам подразделений Минтруда России;
* осуществляет контроль за выполнением поручений по обращениям граждан, поступившим во время личного приема в Минтруда России;
* осуществляет организационно-методическое взаимодействие со структурными подразделениями Минтруда России;
* анализирует и обобщает вопросы, которые граждане ставят на приеме;
* осуществляет оперативное и периодическое информирование министра труда и социального развития Российской Федерации, его заместителей;
* готовит предложения по устранению причин, породивших обоснованные жалобы граждан;
* разрабатывает методические рекомендации по организации приема населения в органах по труду и органах социальной защиты населения субъектов Российской Федерации, разрабатывает и утверждает порядок работы с предложениями, заявлениями и жалобами граждан, поступившими во время личного приема в территориальных органах занятости;
* представляет необходимые материалы для освещения итогов работы с устными обращениями граждан в средствах массовой информации.

Запись посетителей на прием, который проводится специалистами в день обращения, осуществляется в регистратуре специалистом Отдела. При первичном обращении заявитель сообщает вопрос, по которому он хотел бы получить консультацию. Сведения из документов, удостоверяющих личность заявителя (фамилия, имя, отчество, адрес), поступают в электронную базу данных и одновременно в компьютер на рабочем месте специалиста, ведущего прием, в виде электронной карточки заявителя. Кроме того, специалист может вызвать на монитор и просмотреть сведения о вопросах заявителя и результатах их рассмотрения, если этот гражданин ранее уже обращался на (это если автоматизирована система делопроизводства). А в других случаях регистрация происходит в журнале или ведет регистрационно-контрольные карточки.

После изучения представленных посетителем документов дает необходимые разъяснения, знакомит его с действующими законодательными и нормативными правовыми актами. Завершив прием, специалист заполняет электронную карточку с подробным содержанием беседы. Эти сведения поступают в электронную базу данных, журнал или РКК.

В случае необходимости проверки фактов, изложенных посетителем, от него принимают заявление, передают его на регистрацию и только после этого специалист делает необходимый контрольный запрос или направляет ходатайство по данной проблеме в органы по труду и органы социальной защиты населения субъекта Российской Федерации или по принадлежности в другие органы.

2. АНАЛИЗ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН, ПОСТУПИВШИХ НА ИМЯ ПРЕЗИДЕНТЯ И В АДРЕС АДМИНИСТРАЦИИ ПРЕЗИДЕНТА РЕСПУБЛИКИ БАШКОРТОСТАН ЗА 2008

На имя Президента Республики Башкортостан и в адрес Администрации Президента Республики Башкортостан за прошедший год поступило 6206 письменных обращений граждан, что на 3% меньше, чем в 2007 году.

Наряду с письмами принято и рассмотрено 2897 устных обращений, в которых авторы поднимали самые злободневные проблемы, такие как – рост цен на товары, продукты питания, повышение тарифов на услуги ЖКХ, качество обслуживания со стороны коммунальных служб, благоустройство и многое другое. Последствия мирового финансового кризиса, безусловно, не остались без пристального внимания корреспондентов, которых беспокоила как сложившаяся экономическая ситуация по стране в целом, так и дальнейшая судьба в плане трудовой занятости и финансового благополучия отдельного гражданина.

Коллективные письменные обращения составили 16,6% годовой корреспонденции, повторные и многократные – 9%, без подписи и указания фамилии – 5%.

Через Администрацию Президента Российской Федерации поступило 144 (2,3%) письма, Госдуму Федерального Собрания Российской Федерации – 131 (2,1%), что в 1,9 раза больше, чем в 2007 году.

Одну треть всех обращений составили письма по жилищному вопросу (2086 или 33,6%). В основном это просьбы о выделении социального жилья льготным категориям граждан, содействии в приобретении квартир путем предоставления ипотеки и т.д. Особое место среди остро нуждающихся в решении жилищной проблемы занимают сироты и выпускники детских домов-интернатов. Как пишут данные заявители, в настоящее время не существует определенных гарантий, что они смогут приобрести жилье через органы опеки.

В 2008 году увеличилось количество жалоб на организации, занимающиеся строительством жилья. До настоящего времени активно практиковалось долевое строительство многоквартирных домов, однако, судя по почте, отдельные коммерческие структуры не выполнили взятые на себя обязательства. В своих обращениях граждане просили упорядочить деятельность фирм, привлекающих денежные средства населения для возведения жилых домов.

Исходя из писем, сегодняшняя рыночная цена квартир в г.Уфе значительно завышена и не по карману семье со средним доходом. Авторы многих обращений указывали, что жилищная проблема является одним из сдерживающих факторов и в вопросе улучшения демографической ситуации. Заявители также отмечали, что за минувший год не стала доступнее для населения и ипотека. Не менее злободневными и многочисленными оставались в президентской почте вопросы жилищно-коммунального обслуживания. Писали в основном о проблеме капитального и текущего ремонта домов. Жители многоквартирных домов, нуждающихся в капитальном ремонте, большую надежду возлагают на средства, поступающие в республику через Фонд содействия реформированию ЖКХ.

В России 2008 год был объявлен Годом семьи, а в Республике Башкортостан – Годом социальной поддержки семьи. Этим, возможно, и был обусловлен значительный рост количества обращений на социальную тему – 848 или 13,7 % (в 2007 году – 780 или 12,2% соответственно). В них затрагивались прежде всего проблемы многодетных семей и малоимущих граждан, вопросы пенсии, оказания адресной помощи, выплаты пособий, выделения инвалидам спецавтотранспорта и другие. В социальном блоке актуальными оставались вопросы повышения размера пенсий, предоставления льгот, выплаты целевых субсидий, исполнения отдельных пунктов федеральных и республиканских программ и т.д.

В связи с ростом цен на товары, тарифов на оплату жилья и коммунальных услуг многие заявители, в основном пенсионеры и малообеспеченные семьи, просили оказать материальную помощь. По вопросам здравоохранения поступило 298 обращений (4,8%), в которых поднимались как вопросы оздоровления населения страны в целом, так и конкретные просьбы об оказании помощи в лечении и лекарственном обеспечении. Высказывались положительные отклики по вопросу реализации приоритетного национального проекта «Здоровье» и усиления внимания со стороны государства к здоровью молодежи, материнства, отцовства и детства. Несмотря на общий благоприятный фон в области здравоохранения, ситуация по лекарственному обеспечению льготных категорий граждан улучшилась незначительно. Судя по жалобам граждан, все также проблематично получить лекарства по льготным рецептам, возникают сложности при выделении дорогостоящих лекарств. Вопросы о деятельности органов юстиции, суда и прокуратуры были затронуты в 693 обращениях (11,1%). Поступали письма о затягивании рассмотрения дел в судах, трудностях в реализации права на судебную защиту, неудовлетворительном рассмотрении уголовных дел, непринятии мер по правонарушениям сотрудниками милиции и т.д. Вопросы государства и политики затрагивались в 632 обращениях (10,1%). В их числе вопросы награждения и присвоения почетных званий, получения гражданства РФ, работы органов местного самоуправления, кадров государственной службы и др.

Вопросы труда и заработной платы ставились в 281 обращении (4,5%). Как видно из писем, поступавших в начале 2008 года, многих заявителей не удовлетворило произошедшее повышение зарплаты, т.к. не соответствовало их ожиданиям и не компенсировало рост цен на товары и услуги ЖКХ.

Социальную напряженность в конце 2008 года вызвал мировой экономический кризис, который неминуемо отразился и на рынке труда. Остротой отличались обращения от рабочих по поводу задержки заработной платы. Задолженность по зарплате образовалась и перед работниками отдельных предприятий, уволенных по сокращению штатов или в связи с приостановкой работы, ликвидацией, банкротством и т.д. В частности, в такой ситуации оказались работники ГУП «Уфастеклотара», ООО «ЛСТК – Стерлитамак», Салаватский ЖБЗ и др.

В обществе наболевшей остается проблема трудоустройства. Особую озабоченность вызывает положение молодых специалистов: они, не имеющие стажа работы, чаще всего оказываются невостребованными в конкурсе на замещение вакантных должностей по специальности. Зарегистрировано 425 (6,8%) обращений граждан по вопросам промышленности, строительства, связи и транспорта. Наблюдался рост количества обращений на тему производственной деятельности различных предприятий, в которых говорилось в основном об ухудшении их финансового и экономического положения. В агропромышленный блок вошло 200 обращений (3,2%). Как показывает анализ, в большинстве обращений содержалась информация о состоянии дел в хозяйствах, ставились вопросы о выделении земельных паев гражданам. Также актуальными оставались вопросы развития фермерства и выделения кредитов для развития крестьянских хозяйств.

В последние годы заметно оживилось индивидуальное жилищное строительство. Об этом свидетельствует и то, что спрос на земельные участки значительно превышает объем предлагаемых под застройку земель. Не снижается также количество желающих узаконить свои земельные участки. В целом, по земельным вопросам поступило 84 обращения (2,6%).

За минувший год наблюдалось увеличение количества обращений граждан по сравнению с 2007 годом из Уфимского (136), Мишкинского (63), Гафурийского (62) и Абзелиловского районов (53), городов Стерлитамак (259), Кумертау (102) и др. Значительную часть корреспонденции составляют обращения из г.Уфы (2726 или 43,9%).

Наименьшее количество обращений поступило из Зилаирского (5), Ермекеевского (7), Федоровского (10) районов.

По количеству обращений, поступивших в Администрацию Президента РБ, в расчете на 10 тысяч населения на первом месте находятся следующие районы: Мишкинский (23,8), Уфимский (23,1), а также города Уфа (26,2), Кумертау (15,1) и Салават (13,1). В соответствии с действующим законодательством об обращениях граждан и о местном самоуправлении в администрации муниципальных районов и городских округов на рассмотрение направлено 2725 (44%) обращений граждан.

Определенная часть писем передана на рассмотрение по компетенции: в Правительство РБ – 562 (9,1%), в Министерство труда и социальной защиты населения РБ – 306 (4,9%), Прокуратуру РБ – 283 (4,6%), Министерство внутренних дел РБ – 140 (2,3%), Отделение Пенсионного фонда РФ по РБ – 78 (1,1%), а также в другие министерства, госкомитеты и ведомства республики, территориальные органы федеральных органов власти. В Администрации Президента РБ согласно утвержденному графику систематически проводились приемы граждан по личным вопросам. За 2008 год организовано 12 приемов, на которых руководством принято 240 человек. Как правило, спорные и потребовавшие детального изучения обращения были рассмотрены с выездом на место ответственными работниками Администрации Президента Республики Башкортостан. Количество таких обращений составило 812 (13,1%).

Ежедневно в сектор по работе с обращениями граждан поступает в среднем 30-40 устных обращений. Каждому заявителю дается консультация по волнующему его вопросу, если же проблема требует безотлагательного вмешательства, то информация оперативно доводится до сведения должностных лиц муниципальных образований, организаций и предприятий республики для принятия необходимых мер.

С целью наиболее эффективного решения проблем населения в течение года было поставлено на контроль Администрации Президента Республики Башкортостан 1326 (21,4%) обращений, что значительно больше по сравнению с предыдущими годами. По результатам рассмотрения обращений граждан, поставленных на контроль, в 107 случаях вопросы заявителей были решены положительно, в 1125 – даны соответствующие разъяснения, в 94 –обоснованные отказы.

В целом, как показывает анализ устных и письменных обращений граждан, поступивших в 2008 году на имя Президента и в адрес Администрации Президента Республики Башкортостан, не уменьшается количество вопросов, разрешение которых входит в компетенцию органов местного самоуправления. Не добившись должного внимания к своим просьбам в органах местного самоуправления, заявители вынуждены обращаться со своими проблемами в иные властные структуры, вплоть до Президента Республики Башкортостан и Президента Российской Федерации[[12]](#footnote-12).

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Работа с обращениями граждан в условиях кардинальных перемен в политической и социально-экономической жизни страны - один из важнейших участков деятельности органов власти всех уровней. Именно через обращения во властные структуры население реализует свое конституционное право непосредственно участвовать в управлении делами государства, области, своего муниципального образования, округа.

Таким образом, обращения граждан, как регулятор деятельности органов власти, представляют собой политический институт, который является элементом исторически сложившейся структуры принятия решений и определяющий, наряду с референдумом и выборами, формы контроля за реализацией принятых решений[[13]](#footnote-13).

Накопленный в предшествующие годы огромный опыт работы с обращениями и нормативный и юридико-технический материал может оказаться чрезвычайно полезным при формировании новой нормативно-правовой базы работы с обращениями граждан в современной демократической России.

В конечном счете, цель состоит в том, чтобы, основываясь на богатейшем опыте прошлого и практических достижениях современности, создать в России новую, демократическую систему обращений граждан. На смену мольбам к власти о помощи должны прийти конкретные требования, указания на нарушения, предложения по разрешению существующих проблем, подкреплённые твёрдыми гарантиями их рассмотрения и принятия по ним законного, соответствующего правам человека решения. Современные правовые мыслители указывают, что сущность права как такового состоит в том, что оно “для людей, их жизни и судьбы, выступает и как основа возвышения личности, и как опора активности, творчества человека, и как его убежище от зла и несправедливости - гарантия свободы и ограждение от бед. Другой, равновеликой и равноценной по значимости для человека цели, к которой во имя человека, его благополучия и счастья могло бы стремиться общество, просто нет”[[14]](#footnote-14).

И чтобы эта сущность “идеального” права воплотилась в реальности и стала сущностью права позитивного, необходимо непрерывно трудиться над совершенствованием механизмов реализации и защиты прав личности, одним из которых и являются - независимо от разновидностей - обращения граждан.

СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ

Конституция Российской Федерации от 12 декабря 1993г.

Федеральный закон от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"

Закон Республики Башкортостан от 12 декабря 2006 года № 391-з "Об обращениях граждан в Республике Башкортостан"

«Инструкции о порядке рассмотрения предложений, заявлений, жалоб и организации приема граждан в федеральных органах правительственной связи и информации» 24 апреля 2000 г. N 2205// Российская газета, 2000, № 92-93

Алексеев С.С. Право: опыт комплексного исследования, М., 2007, с. 665

Ермолаева А.В. Ланденко М. Работа с обращениями граждан в органах государственной власти субъектов РФ и органов местного самоуправления (на примере Саратовской области)// Секретарское дело. 2004, №12, С 34 - 42

Жеребцова Л.А. Основы организации работы с устными обращениями граждан (на примере Минтруда российской федерации)// Делопроизводство, 2004, №1, С 49 - 52.

Маслов А.А. Работа с обращениями граждан в аппарате полномочного представителя Президента Российской Федерации в Центральном федеральном округе// Секретарское дело, 2002, №1, С. 6 - 10

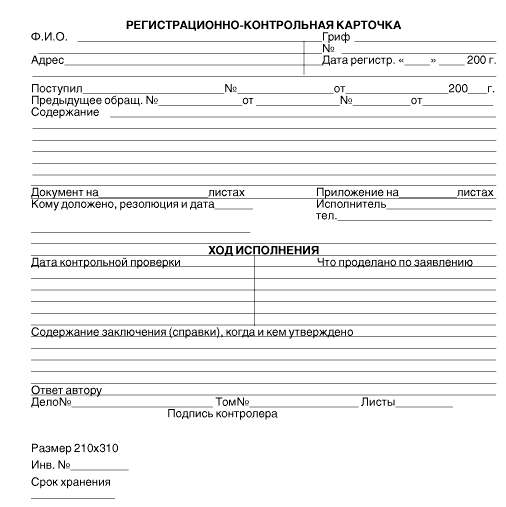
Мосягина О.В. Работа с обращениями граждан: нормативное регулирование// Справочник секретаря и офис-менеджера, 2002, №5, С. 41 - 44

Мосягина О.В. Работа с обращениями граждан: организация и технология работы// Справочник секретаря и офис-менеджера, 2003, № 2, С.40 - 46

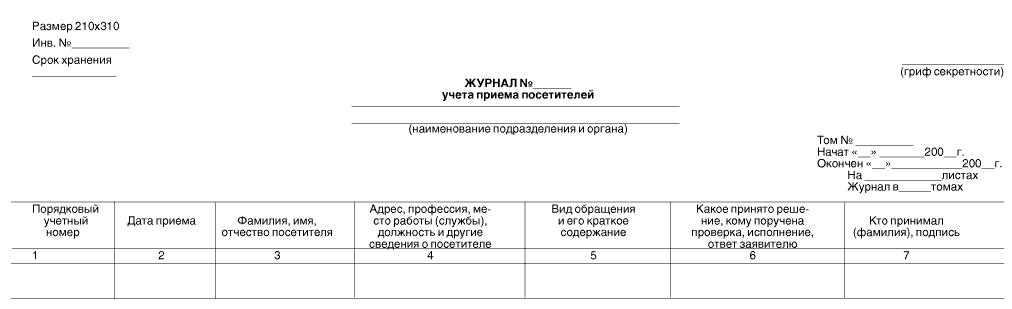
Хропанюк В.Н. Теория государства и права М., 2007, С. 450

Ямпольская Н.А. О субъективных правах советских граждан и их гарантиях// Вопросы советского государственного права, М., 1999 с. 61- 66

Приложение №1



## Приложение №2



Приложение №3

ВОПРОСЫ, РАССМОТРЕНЫЕ ПРЕЗИДЕНТОМ И АДМИНИСТРАЦИЕЙ ПРЕЗИДЕНТА РЕСПУБЛИКИ БАШКОРТОСТАН ЗА 2008 Г.



## 33,6 % - жилищные вопросы;

13,7 % - социальные вопросы;

11,1% - вопросы о деятельности органов юстиции, суда, прокуратуры;

10,1% - вопросы государства и политики;

6,8 % - вопросы промышленности, строительства;

4,8 % - вопросы здравоохранения;

4,5 % - вопросы труда и зарплаты;

3,2 % - агропромышленные вопросы;

2,6 % - земельные вопросы.

1. Хропанюк В.Н. Теория государства и права М., 2007, С. 318 – 319 [↑](#footnote-ref-1)
2. Ямпольская Н.А. О субъективных правах советских граждан и их гарантиях// Вопросы советского государственного права, - М., 1999, с.64 [↑](#footnote-ref-2)
3. Мосягина О.В. Работа с обращениями граждан: нормативное регулирование// Справочник секретаря и офис-менеджера, 2002, №5, С. 34 [↑](#footnote-ref-3)
4. Мосягина О.В. Работа с обращениями граждан: нормативное регулирование// Справочник секретаря и офис-менеджера, 2002, №5, С. 34 [↑](#footnote-ref-4)
5. Мосягина О.В. Работа с обращениями граждан: нормативное регулирование// Справочник секретаря и офис-менеджера, 2002, №5, С. 34 [↑](#footnote-ref-5)
6. Конституции Российской Федерации, 1993, [↑](#footnote-ref-6)
7. Российская газета, 2004, № 230 [↑](#footnote-ref-7)
8. Российская газета, 2000, № 92-93 [↑](#footnote-ref-8)
9. Маслов А.А. Работа с обращениями граждан в аппарате полномочного представителя Президента Российской Федерации в Центральном федеральном округе// Секретарское дело, 2002, №1, С. 9 [↑](#footnote-ref-9)
10. Мосягина О.В. Работа с обращениями граждан: организация и технология работы// Справочник секретаря и офис-менеджера, 2003, № 2, С.41 [↑](#footnote-ref-10)
11. Жеребцова Л.А. Основы организации работы с устными обращениями граждан (на примере минтруда российской федерации)// Делопроизводство, 2004, №1, С 50. [↑](#footnote-ref-11)
12. Официальный сайт «Башкортостан» [↑](#footnote-ref-12)
13. Ермолаева А.В. Ланденко М. Работа с обращениями граждан в органах государственной власти субъектов РФ и органов местного самоуправления // Секретарское дело. 2004, №12, С 42 [↑](#footnote-ref-13)
14. Алексеев С.С. Право: опыт комплексного исследования, М., 2007, с. 665 [↑](#footnote-ref-14)