**Делопроизводство по письменным и устным обращениям граждан.**

Кирсанова М.В.

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

Существует три основных вида обращения: предложение, заявление, жалоба.

Предложение — вид обращения, цель которого, во-первых, обратить внимание на необходимость совершенствования работы тех или иных государственных органов, предприятий, учреждений или общественных организаций, а во-вторых, рекомендовать конкретные пути и способы решения поставленных задач.

Заявление — вид обращения, направленный на реализацию предоставленных законом субъективных прав и интересов граждан. 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.

Жалоба — вид обращения, в котором идет речь о нарушении субъективных прав и охраняемых законом интересов граждан. 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 которых либо необоснованного отказа в совершении предусмотренных законом действий произошло, по мнению заявителя, нарушение его субъективных прав.

Во многих случаях предложения, заявления, жалобы выступают в чистом виде, т.е. в самом их содержании имеются признаки обращения только одного определенного вида. Так, например, заявление о назначении пенсии является заявлением в чистом виде, жалоба на грубость работника отдела писем администрации области также является жалобой в чистом виде и т.п. Однако часто встречаются обращения, носящие смешанный характер. Так, в одном обращении может быть заявление об освобождении от налога и жалоба на неправильные действия работника финансового органа и т.д.

Работа с обращениями граждан ведется на основании Типового положения о ведении делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан в государственных органах, на предприятиях и в организациях и законов краев, областей. Такой закон, принятый в Новосибирской области, приведен в прилож. 5.1.

Норматив устанавливает порядок, в соответствии с которым обращения граждан подаются в органы, компетентные в разрешении данного вопроса. Жалобы подаются в те органы и тем должностным лицам, которым подчинены органы и лица, чьи действия обжалуются. Государственные и общественные органы и лица, к ведению которых не относятся вопросы, поставленные в обращениях, должны не позже чем в пятидневный Срок направить их по принадлежности, известив об этом заявителя. Запрещается направлять жалобы граждан для разрешения тем лицам или в те органы, на которые подана жалоба.

Должностные лица государственных и общественных органов обязаны также проводить личный прием граждан. Для этого устанавливаются дни и часы, в том числе и в вечернее время, как по месту работы, так и по месту жительства граждан.

Руководители учреждений должны сообщать гражданам в письменной или устной форме о решениях, принятых по их обращениям. Закон устанавливает, что если гражданин не согласен с решением по его вопросу, он имеет право обжаловать это решение тому органу или тому должностному лицу, которому подчинены государственный или общественный орган либо должностное лицо, принявшие обжалуемое решение. Обращения разрешаются в срок до одного месяца со дня регистрации, а не требующие законодательного изучения — безотлагательно, но не позднее чем через 15 дней. Сроки рассмотрения жалоб могут продлеваться, если та или иная жалоба требует специального изучения и дополнительных проверок.

Делопроизводство по обращениям граждан в государственных органах, на предприятиях, в учреждениях, организациях ведется отдельно от обработки других видов документов.

Согласно упомянутому Типовому положению устанавливается следующий порядок делопроизводства по обращениям граждан.

Все обращения регистрируются в день поступления и учитываются на регистрационной карточке, заполняется аннотационный лист (прилож. 5.2-5.4). Индекс проставляется на определенном месте по ГОСТ Р 6.30-97. Он состоит из начальной буквы фамилии автора письма и порядкового номера поступившего документа. Например: К-187 от 12.06.97.

Установлено, что повторным заявлениям при их поступлении присваивается очередной регистрационный индекс, а в соответствующей графе регистрационной контрольной карточки (РКК) указывается регистрационный индекс первого предложения, заявления, жалобы. В правом верхнем углу повторных заявлений и на РКК делается отметка «Повторно». Повторными считаются предложения, заявления и жалобы граждан, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого заявления истек срок, установленный для рассмотрения, или заявитель не удовлетворен данным ему ответом.

Предложения, заявления и жалобы граждан, поступившие от одного и того же лица и по одному и тому же вопросу, направленные различным адресатам и поступившие для решения в один государственный орган, учитываются под регистрационным индексом первого документа с добавлением порядкового номера через дробь. Например: К-187/1, К-187/2.

Картотеки из РКК могут формироваться по алфавитному, географическому и тематическому признакам. Контроль за разрешением предложений, заявлений и жалоб граждан в государственных органах возлагается на должностных лиц, которые обязаны обеспечить своевременное и полное рассмотрение писем и исполнение принятых по предложениям, заявлениям и жалобам решений.

Если тот или иной адресат направляет поступившие к нему письма граждан в государственные органы и требует сообщить результаты их рассмотрения, такие письма берутся на особый контроль с проставлением в установленном на документе месте знака «К». Предложения, заявления и жалобы граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. В этом случае контроль завершается только после принятия исчерпывающих мер по разрешению вопроса. Решение о снятии с контроля принимают руководители государственных органов, ответственные за своевременное и правильное рассмотрение писем граждан.

Ответы на предложения, заявления и жалобы граждан дают руководители и специально уполномоченные на то лица из государственных органов. Ответ может быть дан как в письменной, так и в устной форме при личном приеме. В этом случае делается соответствующая запись в РКК. При этом индекс ответа состоит из регистрационного индекса и номера дела по номенклатуре дел. Предложения, заявления и жалобы граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы и даны исчерпывающие ответы в соответствии с действующим законодательством.

Руководители государственных органов должны систематически анализировать и обобщать предложения, заявления и жалобы граждан, содержащиеся в них замечания с целью своевременного устранения порождающих их причин. Материалы для анализа и обобщения готовятся должностными лицами, ведущими делопроизводство по предложениям, замечаниям и жалобам граждан. Они обобщают их в виде аналитических справок (прилож. 5.5-5.9) и представляют их своим руководителям.

Предложения, замечания и жалобы граждан возвращаются после их разрешения должностным лицам, ведущим их делопроизводство в учреждении, со всеми сопутствующими материалами и РКК для централизованного формирования дел. Хранение дел у исполнителей запрещается. Документы в делах располагаются в хронологическом или алфавитном порядке, при этом каждое заявление и предложение со всеми относящимися к ним материалами составляют единую группу, куда подшиваются также повторные заявления и вновь поступающие материалы. Ответственность за сохранность документов этого вида в учреждении несут руководитель учреждения и лицо, ответственное за ведение делопроизводства по предложениям, замечаниям и жалобам граждан.

Установлен пятилетний срок хранения предложений, замечаний, жалоб граждан и всех документов по их разрешению. По мере необходимости экспертная комиссия может продлить этот срок или установить постоянный срок хранения. Такое решение экспертной комиссии должно быть утверждено руководителем учреждения. Дела постоянного срока хранения и временного (свыше десяти лет) передаются в архив государственного учреждения через год после их завершения делопроизводством. После десяти лет хранения дела передаются в архив по решению руководства учреждения. По истечении срока хранения дела подлежат уничтожению в установленном порядке.

При автоматизированной обработке предложений, замечаний и жалоб граждан могут быть использованы приспособленные к машинной обработке формы, в том числе и РКК, с сохранением всех установленных нормативами реквизитов в машинно-ориентированном варианте.