

# **ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН И ВЫЯВЛЕНИЕ ПРОБЛЕМ В ДОКУМЕНТИРОВАНИИ ОБРАЩЕНИЙ В ОРГАНАХ ПРОКУРАТУРЫ**

*Сибилева Т.А.*

*ФГБОУ ВО «Тамбовский государственный университет  
имени Г.Р. Державина»  
raksalana20@mail.ru*

Согласно Инструкции о порядке рассмотрения обращений и приема граждан в органах прокуратуры Российской Федерации, поступившие в органы прокуратуры сообщения о совершенных или готовящихся преступлениях подлежат учету и рассматриваются в порядке, установленном соответствующим приказом Генерального прокурора Российской Федерации.

Поступившие обращения подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в органы прокуратуры. Обращения граждан, поступающие в прокуратуру, могут быть двух видов: письменные и устные и могут поступить в прокуратуру:

- письменные обращения: по почте; посредством электронной почты; факсом, доставлено лично гражданином в приемную прокуратуры;
- устные обращения: в виде устного обращения на личном приеме граждан должностными лицами.

На сайте прокуратуры указываются телефоны, по которым производится запись населения на прием к должностным лицам прокуратуры.

При личном обращении у любого гражданина есть право описать свое обращение устно или же в письменной форме. По требованию гражданина, который оставил свое письменное обращение, должна выдаваться расписка с указанием даты приема обращения, количества взятых листов, а также сообщается телефон для справок по обращениям.

Если поставленные гражданином вопросы не входят в компетенцию прокуратуры, то ему истолковывается процедура обращения в соответствующий орган.

По завершению приема до сведения заявителя доводится решение по вопросу обращения или его информируют о том, кому должно быть поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, и, кроме того, откуда он получит ответ, или разъясняют, где, кем и в каком порядке должно быть рассмотрено его обращение по существу.

Важным показателем работы с обращениями граждан является количество повторных обращений, то есть когда граждане повторно обращаются по тем же вопросам, что и ранее. Количество повторных обращений согласно статистике, как письменных, так и устных за три последние года увеличилось, что свидетельствует о недостаточной проработанности ответов, невнимательном отношении к обратившимся и решению их вопросов.

По результатам проведенного анализа, специалистами был предложен организационный проект по совершенствованию организации работы с

обращениями граждан. Цель проекта - разработка мероприятий для совершенствования работы с обращениями граждан в прокуратуре.

Проектные мероприятия включают внедрение системы электронного документооборота и внедрение технического решения «Интернет-приемная обращений граждан». Необходимость применения информационных технологий через автоматизацию документооборота является сегодня очевидной для всех. Сегодня в работе правоохранительных органов в большинстве случаев встречаются элементы интерактивной работы с гражданами, однако зачастую имеющиеся технические решения слабо готовы к реализации полного цикла работы с обращениями граждан в электронном виде, в том числе через Интернет.

Решение, охватывающее полный цикл автоматизированной электронной работы с обращениями граждан и организаций должно включать в себя:

1. Интернет-приемную – для формирования обращений через Интернет и просмотра состояния обращения, хода рассмотрения и принятых решений непосредственно заявителем.

2. Подсистему регистрации.

3. Подсистему электронного рассмотрения обращений и контроля исполнения решений.

4. Подсистему отчетности.

5. Подсистему интеграции или электронного обмена с системами госучреждений, которым обращения могут передаваться для рассмотрения по компетенции.

Обращение, поступившее в форме электронного документа, в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина, направившего обращение, адрес электронной почты, если ответ (уведомление) должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ (уведомление) должен быть направлен в письменной форме. Также следует изложить суть предложения, заявления или жалобы. В случае отсутствия указанных обязательных реквизитов обращение может быть оставлено без рассмотрения.

Таким образом, переход к электронному документообороту может значительно повысить эффективность и скорость рассмотрения обращений граждан.

#### **Список использованных источников:**

1. Бессарабов В.Г. Деятельность прокуратуры России по реализации конституционного права граждан на обращение в органы государственной власти и органов местного самоуправления // Вестник Костромского государственного университета им. Н.А. Некрасова. - 2015. - Т. 21. № 2. - С. 154-159.

2. Беляков П.А. Рассмотрение обращений в системе прокуратуры // Вузовское образование и наука: материалы Всерос. науч.-практ. конф. - 2015. - С. 19-28.

3. Кочелаевская Е.А., Сафонова Е.А. Обращение в прокуратуру как способ защиты прав граждан // Перспективы развития науки и образования: сб. науч. тр. по материалам Междунар. науч.-практ. конф. – М, 2015. - С. 76-78.

4. Кожевников К.М. Работа с обращениями граждан как эффективная форма «обратной связи» с населением // Законность. - 2015. - № 11 (973). - С. 3-5.

5. Об утверждении и введении в действие Инструкции о порядке рассмотрения обращений и приема граждан в органах прокуратуры Российской Федерации : приказ Генпрокуратуры России от 30.01.2013 № 45 (ред. от 09.12.2015) // СПС КонсультантПлюс. – Электрон. текстовые дан. – Режим доступа: компьютер. локал. сеть каб. № 414 Фак-та культуры и искусств Тамб. гос. ун-та им. Г.Р. Державина. - Загл. с титул. экрана.