

# СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

*Малинина Д.В.*

*ГБПОУ «Волгоградский технологический колледж»*

[dasha.malinina.99@bk.ru](mailto:dasha.malinina.99@bk.ru)

Конституция РФ (ст 33) и ФЗ устанавливают право граждан на индивидуальные и коллективные обращения в органы местного самоуправления. К депутатам и должностным лицам.

Обращение – это юридический акт, т.е. действие, сознательно направленное на создание юридических последствий. Направляя обращение в какой-либо государственный орган, гражданин вступает с ним в определённые правоотношения. Обращением можно считать только такое послание, из которого следует желание автора побудить адресата к каким-либо действиям.

Работа с обращениями (предложениями, заявлениями и жалобами) граждан – важное самостоятельное направление деятельности органа управления, призванное обеспечить соблюдение, охрану, защиту, а в необходимых случаях восстановление нарушенных конституционных прав и законных интересов граждан

Формы обращений граждан:

По способу обращения – письменные, на приемах населения, на встречах с населением, по электронной почте, по интернету, по телефону. По количеству граждан-индивидуальные, коллективные. По существу – предложения, заявления, жалобы.

Предложение-обращение гражданина или групп граждан, направленное на улучшение порядка организации и деятельности муниципальных органов и организаций, совершенствование правовой основы местной жизни, решение вопросов экономической, политической, социально-культурной и других сфер деятельности местной администрации.

Жалоба – обращение по поводу нарушения их прав или охраняемых законом интересов.

Заявление – обращение по поводу принадлежащих им или другим гражданам прав, свобод и законных интересов. Органы местного самоуправления в соответствии со своими полномочиями в течение месяца обязаны рассмотреть обращения гражданина и дать на него письменный ответ. Порядок рассмотрения обращений граждан в органы местного самоуправления устанавливается законом субъекта РФ. За нарушение должностным лицом сроков ответа на обращение граждан устанавливается административная ответственность. Таким образом, обращения граждан в органы местного самоуправления, является одной из форм их участия в осуществлении местного самоуправления, служат так же гарантией защиты их прав и законных интересов.

Этапы технологии работы с обращениями граждан:

- 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.

Письменные и устные обращения граждан, замечания должны систематически анализироваться и обобщаться в целях своевременного выявления причин, порождающих нарушения прав и охраняемых законом интересов граждан, изучения общественного мнения, совершенствования работы подразделений системы органов управления. Особое внимание должно быть обращено на устранение причин жалоб, а также вынуждающих граждан обращаться в редакции СМИ по вопросам, которые могут и должны разрешаться в подразделениях.

В ходе проверок организации работы с обращениями граждан изучаются: Планирование работы. Должностные инструкции сотрудников. Знание сотрудниками требований нормативных документов. Материалы коллегий, оперативных совещаний. Полнота и качество заполнения учетных форм. Накопительные дела с материалами по письменным обращениям граждан. Организация приема граждан. Статистические и аналитические материалы. Документы, необходимые для объективного и качественного анализа состояния работы с обращениями граждан. Документы, необходимые для объективного и качественного анализа состояния работы с обращениями граждан. Результаты проверок отражаются отдельной справкой или актом. Результаты аналитической работы по обращениям граждан используются при проведении проверок в разработке мер по улучшению качества жизни населения.

### **Список использованных источников**

1. Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан и ведения делопроизводства по ним в судебном департаменте при верховном суде Российской Федерации» от 05.06.2001 № 94 // Российская газета. – 2004. – № 230.

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

3. Положение об отделе по работе с обращениями граждан.

4. Ермолаева А.В. Работа с обращениями граждан в органах государственной власти субъектов РФ и органов местного самоуправления (на

примере Саратовской области) / Ермолаева А.В. Ланденко М.// Секретарское дело. – 2004. – №12. – С 34-42.

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

6. Хропанюк, В. Н. Теория государства и права: учеб. пособие для вузов / В.Н.Хропанюк; под ред. Стрекозова В.Г. - 2-е изд., доп. и испр. - Москва: Дабахов и др., 1997. - 377 с.

7. Ямпольская Н.А. О субъективных правах советских граждан и их гарантиях /Ямпольская Н.А.// Вопросы советского государственного права. – Москва, 1959. – С. 61- 66.

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

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