Правильность регистрации обращений граждан

После первичной обработки все обращения передаются на регистрацию, которая ведется по единой форме в порядке, установленном типовым положением. Регистрация этой категории документов помимо общих задач регистрации - учет, контроль и справочная работа - является также юридическим свидетельством того, что они приняты к рассмотрению в данном учреждении. Регистрацию рекомендуется вести на карточках или на компьютере и только в тех случаях, когда в учреждение, предприятие или организацию поступает незначительное количество документов населения, можно оставить и журнальную форму регистрации.

Суть регистрации – запись на карточке основных поисковых признаков документа и сведений о заявителе. При использовании автоматизированной системы поисковых регистрационная карточка на обращения заполняется на экране компьютера. При традиционной технологии регистрационные карточки изготавливаются из плотной бумаги формата А5 (210x148) или А6 (105x148).

Количество экземпляров заполняемых регистрационно-контрольных карточек определяется исходя из потребностей организации контроля за исполнением и справочной работы по обращениям. Чаще всего это 2-3 экземпляра: 1-й-для контрольной картотеки, 2-й-для справочной картотеки, 3-й направляется вместе с документом к исполнителю. Однако прежде чем приступить к регистрации, выявляют по алфавитной картотеке или алфавитной книге, не является ли данное обращение повторным.

Регистрация обращений имеет две особенности:

- регистрируют все без исключения обращения граждан. Закон изменил порядок регистрации: обращение гражданина должно регистрироваться в течение трех дней с момента поступления*;*

- регистрационный индекс включает начальную букву фамилии автора и порядковый номер поступающего обращения. Например: М-528. [5].

Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого предложения, заявления или жалобы истек установленный законодательством срок их рассмотрения или заявитель не был удовлетворен данным по первому обращению ответом.

Повторное обращение при первичной обработке получает очередной регистрационный индекс, так как ведется валовой учет всех поступающих

документов. Однако в регистрационной карточке при регистрации повторного обращения указываются все признаки и первого документа, то есть его номер и дата. На самом повторном обращении в правом верхнем углу и на его регистрационно-контрольной карточке делается от руки или специальным штемпелем отметка «повторно».

Типовое положение предусматривает и такой случай, когда гражданин одно и тоже предложение, заявление или жалобу направил одновременно нескольким адресатам, и они были в конечном итоге переадресованы в одно учреждение, организацию или предприятие, которое может решить поставленный вопрос по существу. Все эти обращения, попавшие в результате в одно место, должны учитываться под одним регистрационным индексом первого полученного документа с добавлением порядкового номера. Например, В—194/,, В-194/2, В-194/3 ит.д. Зарегистрированный документ докладывается руководителю или его заместителю для принятия решения. В законодательно-нормативных актах предусмотрен вариант, когда получено обращение вообще не относится к компетенции получившего его учреждения; организации, предприятия. В этом случае работником, отвечающим за эту категорию документов, оно должно быть не позднее чем «в течении семи дней со дня регистрации» направлено на рассмотрение в компетентный орган. Закон Москвы сократил этот срок до трех дней. В ответном письме дается разъяснение, куда ему следует направить свое обращение.

При использовании компьютерных технологий ввод сведений о документе в документную базу данных осуществляется непосредственно с документа с помощью клавиатуры и других устройств ввода. Одновременно может изготовляться один экземпляр регистрационной формы в качестве страхового массива.

Компьютерная документная база данных ведется в соответствии с применяемым на данном компьютере или сервере программным обеспечением. Выбор той или иной технологии ведения информационно-поисковой системы находится в компетенции руководства организации*.*

Регистрация устных обращений

Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Письменные обращения граждан должны содержать фамилию, имя, отчество автора (авторов) обращения, почтовый адрес для ответа (уведомления), изложение сути обращения, личную подпись и дату.

Письменные обращения, адресованные Совету Федерации, его органам (Совету палаты, комитетам и комиссиям Совета Федерации), Аппарату Совета Федерации или его структурным подразделениям, рассматриваются как адресные обращения.

Ответственность за полноту и своевременность рассмотрения адресных обращений граждан несут председатели комитетов и комиссий Совета Федерации, руководство Аппарата Совета Федерации и руководители структурных подразделений Аппарата Совета Федерации.

Регистрация письменных обращений

Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа или органа местного самоуправления, в которые направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

Обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Федеральным законом. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

Гражданин направляет письменное обращение непосредственно в тот государственный орган, орган местного самоуправления или тому должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу.

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию данных государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 настоящего Федерального закона.

В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

Письменные обращения, адресованные должностным лицам Совета Федерации, членам Совета Федерации, временно не входящим в состав комитетов или комиссий Совета Федерации, помощникам членов Совета Федерации, работникам Аппарата Совета Федерации, рассматриваются как именные обращения.

Ответственность за полноту и своевременность рассмотрения именных обращений несут те должностные лица Совета Федерации, члены Совета Федерации, временно не входящие в состав комитетов или комиссий Совета Федерации, помощники членов Совета Федерации и работники Аппарата Совета Федерации, кому они адресованы.

Письменные обращения, поступившие в Совет Федерации, а также письменные обращения, полученные непосредственно должностными лицами Совета Федерации или работниками Аппарата Совета Федерации, подлежат обязательной регистрации и рассмотрению.

Отказ в рассмотрении обращений граждан, содержащих вопросы, разрешение которых входит в компетенцию Совета Федерации, недопустим, за исключением случаев, предусмотренных Инструкцией по работе с обращениями граждан в Совете Федерации.

Сопроводительное письмо:

• имеет реквизит «Дата составления документа», а значит, в случае необходимости может служить доказательством того, что документы были отправлены вовремя;

• содержит полный перечень направляемых документов (реквизит «Отметка о наличии приложения»), так что если какой-то важный документ затеряется, никто не сможет сказать, что он не был направлен;

• подлежит регистрации у адресата, в отличие от направляемых с ним документов, а поскольку от даты регистрации отсчитывается срок исполнения, на эту дату может ориентироваться отправитель, если захочет получить ответ.

Сопроводительное письмо к документам, как и вся прочая поступающая корреспонденция, подлежит регистрации у секретаря организации-получателя. Но если вы по опыту знаете, что с этим могут возникнуть проблемы, лучше избежать неприятного разговора и просто отправить весь пакет документов по почте, заручившись уведомлением о вручении письма. Имея на руках уведомление, отправитель может уже не волноваться о том, было ли зарегистрировано письмо, и оставить это на совести получателя.

**■ Текст**. Текст сопроводительного письма зачастую носит формальный характер и всего лишь сообщает о направлении документов. Важнейшая часть информации содержится в описании приложений. Однако тексты сопроводительного письма могут различаться по уровню сложности.

Таким образом, текст сопроводительного письма можно условно разделить на две части:

• сообщение о направлении документов (обязательная);

• инструкция по обращению с направляемыми документами (факультативная).

**■ Отметка о наличии приложения**. Особенность сопроводительного письма заключается в том, что его смысловым центром является вовсе не текст, а перечень прилагаемых документов. В связи с этим вспомним общее правило оформления этого реквизита: в сопроводительных письмах отметка о наличии приложения оформляется под текстом письма от границы левого поля (Приложение № 11 к п. 3.3.2 Методических рекомендаций Росархива)

■ Прочие реквизиты

Остальные реквизиты сопроводительного письма оформляются в общем порядке, предписанном ГОСТ 6.30-2003 и Методическими рекомендациями Росархива.

К обязательным реквизитам относятся:

• дата документа;

• регистрационный номер документа;

• адресат;

• заголовок к тексту;

• подпись;

• отметка об исполнителе.

Факультативными реквизитами в данном случае являются:

• ссылка на регистрационный номер и дату документа, если письмо готовится в ответ на запрос;

• визы согласования документа, которые обычно остаются на экземпляре документа у исполнителя.

 Сопроводительные письма перемещаются в организации точь-в-точь по тем же маршрутам, что и все остальные деловые письма самых разных видов.

1. Исполнитель (автор) после написания проекта сопроводительного письма при необходимости согласует его у компетентных должностных лиц.

2. Вместе с визами и пакетом приложений (это обязательно!) проект письма попадает на подпись к генеральному директору или другому уполномоченному должностному лицу.

3. Подписанный проект превращается в полноценный документ, обладающий юридической силой, и проходит процедуру регистрации в канцелярии или у секретаря руководителя-подписанта.

4. Организуется доставка сопроводительного письма и всех прилагаемых к нему документов адресату.

5. В канцелярии организации-адресата поступившее сопроводительное письмо и приложения к нему проходят процедуру первичного рассмотрения. Цель этой процедуры – убедиться, что все доставленные приложения соответствуют перечисленным в реквизите «Отметка о наличии приложения».

6. Если все в порядке, письмо регистрируется (что делать, если не все в порядке, описано далее).

7. Зарегистрированное входящее письмо поступает на рассмотрение первому лицу организации или другому уполномоченному руководителю, по общему правилу – вместе с приложениями. Но в организации могут быть установлены свои правила на этот счет. Например, если письмо типовое и точно известно, кто из должностных лиц будет назначен исполнителем по нему, секретарь может договориться с директором и передавать приложения исполнителю сразу, не дожидаясь резолюции. В крайне редких случаях, если в типовом письме содержится «нештатная» информация, приложения оперативно доставляют руководителю на рассмотрение.

8. С приложениями или без сопроводительное письмо попадает на рассмотрение руководству организации-адресата.

9. Руководитель назначает исполнителя, вынося обычную резолюцию, и возвращает документ секретарю.

10. Секретарь передает задачу исполнителю по принятым в организации правилам. В этот момент чаще всего сопроводительное письмо и его приложения разделяются: исполнителя интересуют именно последние, а не письмо, и что делать с приложениями, он, скорее всего, знает. Если письмо содержит какие-то особенные инструкции по работе с приложенными документами, то исполнитель получает от секретаря копию, а не оригинал письма. Оригинал остается у секретаря (в канцелярии) и подшивается в дело.

11. Приложение между тем идет своим путем, который определяется видом документа и может быть сколь угодно долгим.

Если что-то пошло не так. Если при первичном рассмотрении в канцелярии, еще при доставке, выяснится, что в приложенном пакете не хватает одного или нескольких заявленных в сопроводительном письме документов, об этом составляется акт (см. Пример 4), а письмо возвращается отправителю.

  Сопроводительные письма хранятся отдельно от приложений, с которыми поступают в организацию. В системе электронного документооборота при регистрации этих приложений ставится ссылка на регистрационную карточку входящего письма, но делать это не обязательно: сопроводительное письмо завершает выполнение свей функции ровно в тот момент, когда исполнитель взял в руки приложенные к нему документы, чтобы начать работу с ними.

Что касается сроков хранения сопроводительных писем, то они попадают под статьи Перечня типовых управленческих архивных документов, образующихся в процессе деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, с указанием сроков хранения (утвержден приказом Минкультуры России от 25.08.2010 № 558; далее – Перечень 2010):

• переписка с государственными органами Российской Федерации, государственными органами субъектов

Российской Федерации, органами местного самоуправления по основным (профильным) направлениям деятельности – 5 л. ЭПК (ст. 32 Перечня 2010);

• переписка с вышестоящей организацией по основным (профильным) направлениям деятельности – 5 л. ЭПК (ст. 33 Перечня 2010);

• переписка с подведомственными (подчиненными) организациями по основным (профильным) направлениям деятельности – 5 л. ЭПК (ст. 34 Перечня 2010);

• переписка с другими организациями по основным (профильным) направлениям деятельности – 5 л. ЭПК (ст. 35 Перечня 2010).

Как видим, хранят сопроводительные письма в течение 5 лет, после чего надлежит провести экспертизу их ценности и либо продлить им срок хранения, либо уничтожить. Уничтожение также проводится в общем порядке.

Вопросы

1. Уничтожаются ли конверты автора обращения?
2. Какие обращения граждан считаются повторными?
3. В каком случае готовится сопроводительное письмо к обращению?
4. Кто подписывает ответ не обращение?

Дата сдачи 10.04.2020 на эл.почту galya.romanova.59@list.ru