**15.04. Документационное обеспечение**

**Контроль за рассмотрением обращений граждан**

Персональный контроль исполнения должен вестись по каждому полученному организацией обращению. Его осуществляет структурное подразделение или должностное лицо, отвечающее за работу с обращениями граждан.

Для того чтобы профессионально вести эту работу, надо знать сроки исполнения полученных обращений. Эти сроки — типовые, так как установлены законодательными актами.

Если ответ гражданину не может быть дан, так как поставленные вопросы не входят в компетенцию данного органа, то запрос в течение семи дней со дня регистрации должен быть переадресован. Когда вопрос, поставленный гражданином, сложный и требует проведения специальных проверок, направления запросов, наведения справок — срок подготовки ответа — 30 дней. В случае продления срока ответа гражданину должен быть дан промежуточный ответ.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса на документы и материалы в других государственных органах и органах местного самоуправления, необходимые для рассмотрения обращения, уполномоченное на то должностное лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение. То есть общее время подготовки ответа на запрос не должно превышать 60 дней.

Для военнослужащих и членов их семей сроки исполнения обращений еще ранее были сокращены в два раза: безотлагательно — 7 дней, в случае проверок, наведения справок — 15 дней, в исключительных случаях — 30 дней.

Хотя все без исключения обращения граждан ставятся на контроль, среди них есть письма граждан в адрес нескольких организаций, которые в свою очередь направляют обращения для профессионального рассмотрения и принятия решения в компетентное учреждение, требуя, чтобы это учреждение сообщило результаты рассмотрения обращения. В этом случае в учреждении на всех экземплярах регистрационно-контрольных карточек и самом обращении проставляется штамп или пишется слово «Контроль» или буква «К». Это означает, что обращение поставлено на особый контроль и помимо ответа гражданину требуется направить письмо в организацию, откуда пришло обращение.

Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

Все технологические операции по контролю за исполнением обращений граждан не отличаются от технологии контроля общего делопроизводства (ответственность за обеспечение своевременного и полного рассмотрения обращений, формирование и использование контрольной картотеки, порядок снятия с контроля).

Система информационно-справочной работы по обращениям граждан и ее форма: журнальная, карточная, компьютерная или их сочетание, как и в общем делопроизводстве, устанавливается организацией. Систематизация справочной картотеки ведется, как правило, по алфавиту первой буквы фамилий заявителей.

Анализ обращений граждан необходимо вести систематически в виде обзоров, справок, сводок. Они составляются периодически (по решению руководства или ежемесячно, ежеквартально и т.д.). Только один срок подачи аналитических справок руководству установлен Типовым положением — 15 января следующего года. В этот день производственная служба должна представить проанализированный и обобщенный материал по работе с обращениями граждан за предыдущий год.

Составление аналитических справок необходимо для анализа содержащихся в обращениях предложений, рекомендаций, практических советов, критических замечаний с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан, а также совершенствования работы организации. Сводка анализа обращений граждан не имеет установленной формы.

В структурных подразделениях могут составляться сводки, отражающие причины задержки или неисполнения обращений граждан, которые передаются руководителю организации для принятия соответствующего решения, например:

За\_

(период времени)

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Дата | Регистрационный  номер | Фамилия И. О. гражданина, | Содержание  обращения | Исполнитель | Срок задержки исполнения | Причина задержки исполнения | Примечания |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

Руководитель подразделения \_ И. О. Фамилия

(подпись)

Дата

Порядок подготовки и передачи обращений граждан на хранение рассмотрен в параграфе 18.3 «Хранение документов и дел».

**Контрольные вопросы**

* 1. Какими нормативными правовыми документами регулируются отношения, связанные с обращениями граждан?
* 2. Каковы предельные сроки обработки и рассмотрения обращений граждан?
* 3. Каковы разновидности обращений граждан?
* 4. Каковы особенности работы с обращениями депутатов?
* 5. Как осуществляется контроль за рассмотрением обращений граждан?

Ответ подготовить к 20.04.2020г на эл.почту