ХОД УРОКА в гр 2-6 КФ 25.03.2020

ТЕМА УРОКА : Технология работы с обращениями граждан

ЦЕЛЬ УРОКА : понимание и усвоение обучающимися технологии работы с обращениями граждан

Работа с обращениями населения имеет свои особенности и ведется отдельно от общего делопроизводства. Она регламентируется специальным общеотраслевым документом «Типовым положением о ведении делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан в государственных органах, на предприятиях, в учреждениях и организациях». В нем определен четкий порядок работы с этими документами, независимо от категории и специфики деятельности того или иного учреждения. Прежде всего, обращения граждан должны подаваться в те органы, учреждения и тем должностным лицам, от которых зависит разрешение данного вопроса. Типовое положение о ведении делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан в государственных органах, на предприятиях, учреждениях и организациях.

Жалобы на общественные организации, не имеющие вышестоящих органов, подаются в местные органы власти.

При организации работы с обращениями надо использовать указанный выше нормативно-методический документ, взяв из него, прежде всего порядок работы с этой категорией документов.

Технология работы с обращениями граждан включает в себя :

· приема граждан;

· приема и первичной обработки письменных обращений;

· регистрации обращений;

· направления обращений на рассмотрение;

· уведомления заявителя о направлении обращения в другие учреждения;

· уведомления заявителя о длительном расследовании обращения;

· контроля срока исполнения документов и выполнения принятых по ним решений;

· информационно-справочной работы по обращениям;

· извещения заявителя о вынесенных решениях с одновременным, в случае необходимости, направлением решений для исполнения в соответствующие органы;

· группировки вдела и текущего хранения обращений;

· анализа поступивших обращений.

Обращение граждан в государственные и общественные органы, на предприятия, в учреждения, организации может быть подано в письменной форме, лично, по почте, с помощью телеграфа и телетайпа, факса, электронной почты, а также устно должностному лицу, наделенному правом и обязанностью рассмотрения обращений или ведущему прием граждан.

Все письменные обращения принимаются централизованно в одном месте, Проверив правильность доставки, письма вскрывают, при этом конверты не уничтожаются, так как штамп на нем может являться доказательством даты получения документа. Кроме того, адрес автора обращения, по которому предстоит ответить, часто бывает написан лишь на конверте. Поэтому конверт сохраняется вместе с документом до конца решения вопроса и будет подшит в дело.

На самом документе в нижнем правом углу проставляется регистрационный штамп учреждения, получившего обращение, в котором стоит дата его получения и начала работы с ним в данном учреждении. Иногда она может не совпасть с датой на конверте, так как последняя проставляется почтовым отделением, которое не всегда в тот же день доставляет письмо адресату. Поэтому именно с даты, проставленной в регистрационном штампе, начинается отсчет срока исполнения обращения. Помимо даты в регистрационном штампе указывается и регистрационный индекс предложения, заявления, жалобы, который состоит из начальной буквы фамилии автора и порядкового номера поступившего обращения.

К обращениям могут быть приложены различные справочные материалы в подлинниках или копиях. Их надо скрепить вместе с обращением, чтобы они не растерялись в процессе работы. На этом заканчивается первый этап работы с обращениями.

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. Количество экземпляров заполняемых регистрационно-контрольных карточек определяется исходя из потребностей организации контроля исполнения 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.

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 и т.д. Зарегистрированный документ докладывается руководителю или его заместителю для принятия решения. Типовое положение о ведении делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан в государственных органах, на предприятиях, учреждениях и организациях.

В законодательно-нормативных актах предусмотрен вариант, когда полученное 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 пятидневный срок направлено на рассмотрение в компетентный орган или заявителю. В ответном письме дается разъяснение, куда ему следует направить свое обращение.

Если в обращении поставлены вопросы, требующие решения разных компетентных органов, руководитель организации, получивший обращение, рассматривает вопрос, относящийся к его компетенции, а о содержании других вопросов сообщает в установленные сроки соответствующим организациям.

Во всех случаях пересылки документов в другие организации заявители ставятся об этом в известность в пятидневный срок с момента получения документа. В том случае, когда руководитель сразу в процессе рассмотрения документа может решить поставленный в нем вопрос, он отражает свое решение в резолюции, которая является по существу ответом. На ее основе составляется ответное письмо заявителю.

Если вопрос требует лишь разъяснения, руководитель в резолюции указывает исполнителя и срок написания ответного разъяснительного документа. Все указания руководителя о порядке рассмотрения документа и исполнения переносятся в регистрационно-контрольную карточку. Каждое решение, принимаемое по обращению граждан, прежде всего, должно быть основано на требованиях конкретных законов, всестороннем изучении обстоятельств и причин, породивших критические замечания.

Чаще всего для принятия по обращению обоснованного решения необходимо собрать нужный информационно-справочный материал, послать запрос на места, потребовать объяснения от виновных, направить документ для проверки в подведомственные органы, организовать выезд на место ответственного работника.

К рассмотрению обращений не следует привлекать лиц, участие которых может повлиять на объективное решение вопросов, поднятых в документе. Весь процесс рассмотрения обращений граждан подлежит обязательному контролю.

Сроки исполнения обращений определяются в зависимости от сложности поставленных в них вопросов. Установлен как максимальный месячный срок разрешения жалоб, заявлений и предложений во всех органах. Заявления и жалобы, не требующие дополнительного изучения и проверки, разрешаются безотлагательно, но не позднее 15 дней со дня поступления. В тех случаях, когда для принятия решений по жалобе или заявлению необходимо проведение специальной проверки и истребование дополнительных материалов, разрешено, в порядке исключения, продление сроков не более чем на один месяц с сообщением об этом лицу, подавшему заявление или жалобу. Для разрешения заявлений и жалоб военнослужащих и членов их семей были установлены более короткие сроки: в центральных органах власти и управления до 15 дней, в местных органах власти, на предприятиях и в учреждениях - безотлагательно, но не позднее 7 дней. Практика работы подтвердила оптимальность установленных сроков работы с документами граждан. Этих сроков продолжают придерживаться и сегодня.

Контроль своевременного разрешения рассматриваемых документов возлагается на должностных лиц, которые обязаны обеспечивать своевременное, правильное и полное рассмотрение обращений и исполнение решений, принятых по обращениям граждан.

Типовое положение специальным пунктом указывает, что письма граждан, направленные в государственные органы, предприятия, учреждения, организации, различным адресатам, требующие сообщить результаты рассмотрения предложения, заявления, жалобы, берутся на особый контроль. На всех экземплярах регистрационно-контрольных карточек и на предложениях, заявлениях и жалобах проставляется штамп «КОНТРОЛЬ» или знак контроля «К». Предложения, заявления и жалобы граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Типовое положение о ведении делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан в государственных органах, на предприятиях, учреждениях и организациях..

Контроль исполнения ведется по регистрационно-контрольным карточкам, которые ставятся по срокам исполнения в контрольную картотеку. Контрольная картотека по обращениям граждан организуется и строится так же, как и контрольная сроковая картотека по другим административным документам.

Все движение контролируемого документа, передача его от исполнителя к исполнителю отмечается на карточке с указанием не только фамилии исполнителя, но и даты передачи ему документа. Обращение снимается с контроля только после фактического выполнения принятого по нему решения, о чем делается отметка в контрольно-регистрационной карточке. Распоряжение о снятии с контроля дает лицо, принявшее по данному документу решение.

Для организации контроля исполнения предложений, заявлений и жалоб граждан успешно используется компьютер. Количество документов, которое может быть проконтролировано с помощью компьютера, практически не ограничено. Быстрота ввода и вывода информации в ЭВМ обеспечивает получение оперативных данных о ходе исполнения документов до истечения срока исполнения, что позволяет осуществлять превентивный, предупредительный контроль, обеспечивать выполнение документов в запланированные сроки. Напоминания могут поступать с любой запрограммированной периодичностью, ЭВМ в случае необходимости может обобщить и проанализировать за определенный период времени работу отдельных исполнителей и структурных подразделений по исполнению обращений граждан.

Ввод данных в память компьютера по обращениям осуществляется с клавиатуры. На экране можно перестраивать сводки о ходе выполнения жалоб и заявлений по различным аспектам и получать необходимое количество копий на печатающих устройствах. Диалог с компьютером ведет сотрудник, работающий с этой категорией документов. Автоматизированная система «АСУ - заявление» способствует обеспечению высокой исполнительской дисциплины, своевременному исполнению обращений граждан.

Имеются типовые программы для ведения контроля сроков исполнения документа на персональных электронно-вычислительных машинах (ПЭВМ) и типовые программы для ведения контроля и справочной работы с обращениями граждан.

Одним из важных этапов работы с обращениями граждан является организация по ним информационно-справочной работы. Одновременно с постановкой одного экземпляра регистрацией по контрольной карточки в сроковую картотеку другой экземпляр карточки ставится в справочную картотеку, построенную в порядке алфавита фамилий заявителей. По этой картотеке всегда можно дать ответ на запрос гражданина или учреждения о состоянии рассмотрения конфетного обращения. Значительно удобнее вести справочную работу при автоматизированной системе, дающей возможность навести справку по любому реквизиту документа.

Результаты решения вопроса, поставленного в обращении, сообщаются заявителю. Ответы должны быть исчерпывающими, соответствующими действующему законодательству. Если конкретное выполнение решения поручено какому-либо другому органу, оно берется под контроль и об этом сообщается автору обращения с указанием должности лица, на которое возложен контроль над исполнением принятого решения. Решение, принятое единолично компетентным должностным лицом, сообщается автору обращения от имени органа, которому подчинено должностное лицо. Решение, принятое коллегиальным органом, сообщается автору обращения со ссылкой на номер и дату принятия этого решения либо в виде выписки из решения или протокола. В письменной форме сообщаются и решения об отказе в положительном удовлетворении поднятых в обращении вопросов. При этом отказ должен быть аргументирован, указаны мотивы и основания отказа со ссылкой на действующее законодательство и решения компетентных органов.

Секретарь, ведущий делопроизводство по обращениям граждан, обязан систематически вести анализ этой категории документов. Периодически (раз в месяц или квартал) составляются аналитические обзоры или справки, в которых отражают вопросы, по которым были поданы обращения, их количество по каждому вопросу, количество положительных и отрицательных решений.

Кроме того, в справках указывается; сколько обращений было решено в срок, сколько с просроченным сроком исполнения и почему. Такой анализ служит выявлению причин, порождающих нарушение прав и интересов граждан, изучению общественного мнения, совершенствованию работы государственных органов, предприятий, учреждений и организаций.

На каждом документе после окончательного решения и исполнения делается надпись «В ДЕЛО» и ставится личная подпись должностного лица, принявшего это решение.

В соответствии с требованиями Типового положения предложения, заявления, жалобы должны быть возвращены после их разрешения работникам, ведущим делопроизводство по обращениям со всеми относящимися к ним материалами и экземпляром регистрационно-контрольной карточки для централизованного формирования дела и картотеки. Формирование и хранение дел у исполнителей запрещается. Типовое положение о ведении делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан в государственных органах, на предприятиях, учреждениях и организациях.

Работник, ведущий текущее хранение обращений, формирует их в дела, отдельно от общей переписки. При этом вместе с обращением подшивается копия ответа и все относящиеся к этому вопросу документы, собранные в процессе его рассмотрения, т.е. каждое обращение составляет в деле самостоятельную группу. Внутри дела эти группы документов по обращениям располагаются обычно по фамилиям заявителей в алфавитном порядке. Если в учреждение поступает большое количество обращений граждан, то каждое дело заводится по одной или нескольким начальным буквам фамилий заявителей. Например, «Предложения, заявления, жалобы граждан на букву «А», «Б», «В» и т.д. Если обращений мало, они могут быть сгруппированы в одно-два дела. Коллективные письма сосредоточиваются в отдельном деле. Причем предложения, заявления и жалобы граждан по вопросам работы организаций группируются раздельно от обращений по личным вопросам.

При небольшом количестве обращений их можно располагать в делах и в хронологической последовательности. Появившиеся дополнительные материалы по вопросу, связанному с обращением или повторное обращение подшиваются к первой группе материалов. В дела группируются только исполненные документы. Обложка дела с предложениями, заявлениями и жалобами граждан оформляется по установленной форме.

Законченные дела с предложениями, заявлениями и жалобами граждан хранятся в учреждениях, организациях и предприятиях в справочных и других целях. Ответственность за их сохранность, как и за сохранность всех документов, несут их руководители. Сроки хранения этой категории документов указаны в статьях Перечня типовых документов, образующихся в деятельности госкомитетов, министерств, ведомств и других учреждений, организаций, предприятий, с указанием сроков хранения.

Как видно из приведенных статей перечня, обычные обращения личного и второстепенного характера, составляющие подавляющее большинство этой категории документов, хранятся 5 лет, но предложения, интересные для истории и имеющие практическое значение, будут храниться постоянно. Все дела с обращениями, имеющие постоянный срок хранения, передаются через год после завершения по ним делопроизводства в архив учреждения, а затем в государственный архив.

Последний день сдачи конспекта 27.03.2020г