**СОДЕРЖАНИЕ**

**Введение**………………………………………………………………………….2

**Глава 1**. Нормативно-правовая и нормативно-методическая базы, регламентирующие организацию работы с обращениями граждан……………6

**Глава 2.** Регламент рассмотрения обращений граждан в администрации г. Долгопрудного Московской области………………………………………...11

* 1. Общие положения и сроки рассмотрения обращений граждан…….13
	2. Результаты рассмотрения обращений…………………………..........14
	3. Рассмотрение обращений, прием и первичная обработка письменных обращений……………………………………………………………...18
	4. Регистрация, аннотирование поступивших обращений и направление обращения на рассмотрение по принадлежности……………………20
	5. Личный прием граждан………………………………………………..24
	6. Постановка обращений граждан на контроль и продление срока рассмотрения обращений……………………………………………..25
	7. Оформление ответа на обращение……………………………………27
	8. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения……………………………………………………………...28

**Заключение…………………………………………………………………..31**

**Библиографический список……………………………………………….33**

**ВВЕДЕНИЕ**

В деятельности любого государственного учреждения особое место занимает работа с обращениями граждан. Они рассматриваются как важное средство осуществления и охраны прав личности. В своих обращениях граждане могут затронуть широкий спектр вопросов, касающихся как интересов всего общества, так и прав, и законных интересов автора обращения или других граждан. Актуальность курсовой работы обусловлена необходимостью построения государством качественной работы с обращениями граждан, в соответствии с законодательством. В связи с быстрым развитием общества в различных направлениях деятельности, граждане все чаще обращаются в государственные учреждения. В учреждениях специалисты должны регламентировано вести работу с обращениями гражданам, используя для этого необходимые документы.

Правоотношения, регулирующие обращения граждан прописаны в Конституции Российской Федерации, международных договорах Российской Федерации, конституционных законах и иных федеральных законах. Право на обращения граждан закреплено в Конституции РФ 1993 года. В статье 33 Конституции РФ указывается: «Граждане Российской Федерации имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы и органы местного самоуправления». Постановление от 30 ноября 1981 года «Об утверждении типового положения о ведении делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан в государственных органах, на предприятиях, в учреждениях и организациях», утвержденное государственным комитетом СССР по науке и технике № 463, государственным комитетом по стандартам № 162, главным архивным управлением при Совете Министров СССР № 298 так же регулирует работу с обращениями граждан в государственных учреждениях.

В типовом положении говорится, что делопроизводство по предложениям, заявлениям и жалобам граждан в государственных органах, на предприятиях, в учреждениях и организациях ведется отдельно от других видов делопроизводства и возлагается на специально назначенных для этого должностных лиц. Личную ответственность за состояние делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан в государственных органах, на предприятиях, в учреждениях и организациях несут их руководители. Руководители систематически проверяют порядок ведения делопроизводства в соответствующих государственных органах, на предприятиях, в учреждениях и организациях и принимают меры к совершенствованию данной работы. Государственной Думой принят Федеральный закон "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации". В основные положения этого закона входят:

• Правовое регулирование правоотношений, связанных с рассмотрением обращений граждан;

• Права гражданина при рассмотрении обращения;

• Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением;

• Требования к письменному обращению;

• Направление и регистрация письменного обращения;

• Рассмотрение обращения;

• Порядок рассмотрения отдельных обращений;

• Сроки рассмотрения письменного обращения;

• Личный прием граждан;

• Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений;

• Возмещение причиненных убытков и взыскание понесенных расходов при рассмотрении обращений.

Закон обязует государственные органы, органы местного самоуправления и должностные лица рассматривать в строго определенные сроки, в соответствии с их компетенцией обращения граждан. Устанавливается ответственность государственных органов и органов местного самоуправления за нарушение законодательства России о порядке рассмотрения обращений граждан. Закон устанавливает следующие виды письменных обращений граждан: индивидуальное обращение, коллективное обращение, письменное обращение, устное обращение, повторное обращение, анонимное обращение, предложение, заявление, жалоба.

Исходя из вышеизложенного возникает вопрос: «какие существуют особенности работы с обращением граждан в общем отделе администрации на конкретном примере?»

Для ответа на поставленный вопрос была сформулирована цель исследования: проанализировать особенности работы с обращением граждан в общем отделе на примере администрации г. Долгопрудного Московской области с момента их поступления до завершения работы с ними.

Для достижения цели поставлены следующие задачи:

1. рассмотреть нормативно-правовую и нормативно-методическую базы, регламентирующие организацию работы с обращениями граждан;
2. изучить организацию работы с обращениями граждан на примере администрации г. Долгопрудного Московской области.

Объект исследования: организация работы с обращения граждан в администрации г. Долгопрудного;

Предмет исследования: порядок работы с обращениями граждан в общем отделе администрации г. Долгопрудного Московской области.

Задачи, поставленные в работе, решались с помощью теоретических методов: анализ и синтез научной и методической литературы, обобщение.

В качестве источников начальной информации в работе были использованы

следующие документы:

1. Российская Федерация. Конституция (1993). Конституция Российской Федерации [Текст]: офиц. текст. – М.: Маркетинг, 2001. – 39 с.
2. Российская Федерация. Законы. Федеральный закон. О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации [Текст]: Федер. закон: [принят Гос. Думой 21 апреля 2006 г.: одоб. Советом Федерации 26 апреля 2006 г.]. – [в ред. от 27.12.2018 г.]. – М.: Кремль;
3. Постановление. Об утверждении типового положения о ведении делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан в государственных органах, на предприятиях, в учреждениях и организациях [Текст]: постановление [утв. гос. комитетом СССР по науке и технике № 463, гос. комитетом по стандартам № 162, гл. архивным управлением при Совете Министров СССР № 298 30 ноября 1981 г.]
4. Правила подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации утвержденные постановлением Правительства РФ от 16.08.2012 № 840.

**Глава 1.** **Нормативно-правовая и нормативно-методическая базы, регламентирующие организацию работы с обращениями граждан.**

Федеральным законом № 59 – ФЗ « О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации (далее также - гражданин) закрепленного за ним [Конституцией](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_2875/33eccb6261e315af07ad7d39f68d5bc470b60707/#dst100127) Российской Федерации права на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления, а также устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан государственными органами, органами местного самоуправления и должностными лицами. Установленный настоящим Федеральным законом порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными [законами](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_303524/9ca5b00155a17a9cc4b6c8f3755d909cfc34dcae/#dst100211) и иными федеральными законами, распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом; на правоотношения, связанные с рассмотрением указанными органами, должностными лицами обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющими публично значимые функции государственными и муниципальными учреждениями, иными организациями и их должностными лицами.

Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в государственные органы, органы местного самоуправления и их должностным лицам, в государственные и муниципальные учреждения и иные организации, на которые возложено осуществление публично значимых функций, и их должностным лицам. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

 Основные термины в рамках Федерального закона № 59-ФЗ:

1) обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;

2) предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

3) заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

4) жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

5) должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления.

При рассмотрении обращения государственным органом, органом местного самоуправления или должностным лицом гражданин имеет право:

1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

2) знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом [тайну](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_93980/#dst0);

3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в [статье 11](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_314820/1a1719408a99f43738c30a453a74ddaf6ccd7ae7/#dst100061) Федерального закона № 59-ФЗ, а в случае, предусмотренном [частью 5.1 статьи 11](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_314820/1a1719408a99f43738c30a453a74ddaf6ccd7ae7/#dst18)  Федерального закона №59-ФЗ, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

4) обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с [законодательством](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_341915/1a2d2db4ec89e7fc5ef5426c6857fb6427c0b205/#dst101414) Российской Федерации;

5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

При рассмотрении обращения запрещается разглашать сведения, содержащиеся в данном обращении, а также информацию, касающуюся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов. Обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению. Законом устанавливается, что письменное обращение, поступившее в государственное учреждение, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации. При этом в Законе подразумеваются календарные дни, а не рабочие

Государственные органы, органы местного самоуправления и должностные лица осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, [анализируют](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_215502/#dst0) содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан. Лица, виновные в нарушении Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», несут ответственность, предусмотренную [законодательством](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_351252/d77345129355a19915d59a897cdff745a2a55258/#dst2726) Российской Федерации.

 Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица при рассмотрении обращения, по решению суда. В случае, если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения государственным органом, органом местного самоуправления или должностным лицом, могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда.

 Постановление Правительства РФ от 16.08.2012 года № 840 «О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации» вступило в силу 29.08.2012 года. В постановлении рассмотрены вопросы, которые касаются подачи и рассмотрения жалоб на действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации. Федеральные органы исполнительной власти, органы государственных внебюджетных фондов Российской Федерации, предоставляющие государственные услуги, обязаны обеспечить прием и рассмотрение жалоб в соответствии с Правилами, утвержденными настоящим постановлением. Правила определяют процедуру подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления государственных услуг. Жалоба в государственном учреждении может подаваться в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя или в электронной форме. Прием жалоб в письменной форме осуществляется органами, предоставляющими государственные услуги, в месте предоставления государственной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение государственной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной государственной услуги). 1 В электронной форме жалоба может быть подана заявителем с помощью: официального сайта государственного учреждения и федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг». Жалобы на решения, принятые руководителем органа, предоставляющего государственную услугу, подаются в суд. В Российской Федерации законодательная база организации работы с обращениями граждан в государственных учреждениях определяет ответственность, технологию получения, обработку, контроль за исполнением, анализ данной категории документов.

**Глава 2.** **Регламент рассмотрения обращений граждан в администрации г. Долгопрудного московской области.**

* 1. **Общие положения и сроки рассмотрения обращений граждан**

Организация работы с обращениями граждан – это одна из важнейших функций службы делопроизводства. В общем отделе администрации г. Долгопрудного организация работы с обращениями граждан строго регламентирована.

Рассмотрение обращений граждан в Администрации осуществляется в соответствии с:
– [Конституцией Российской Федерации](http://docs.cntd.ru/document/9004937);
– [Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"](http://docs.cntd.ru/document/901978846);
– [Федеральным законом от 09.02.2009 N 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления"](http://docs.cntd.ru/document/902141645);
– [Законом Московской области от 05.10.2006 N 164/2006-ОЗ "О рассмотрении обращений граждан"](http://docs.cntd.ru/document/5810652);

– уставом городского округа Долгопрудный Московской области.

Рассмотрение обращений граждан осуществляется руководителем Администрации, первым заместителем и заместителями руководителя Администрации, начальниками управлений и отделов.
Руководитель Администрации организует объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан и организаций, адресованных в Администрацию, дает ответы на них в порядке, установленном законодательством Российской Федерации и законодательством Московской области, направляет эти обращения на рассмотрение в подразделения Администрации, должностным лицам Администрации в соответствии с их полномочиями, проводит информационно-аналитическую работу с указанными обращениями.

В Администрации рассматриваются обращения граждан (далее - обращения) по вопросам, находящимся в ведении городского округа Долгопрудный. Рассмотрение обращений включает рассмотрение письменных и устных обращений граждан.

Информация о порядке рассмотрения обращений предоставляется с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, электронной техники, посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в информационно-телекоммуникационной сети Интернет), публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов.

Рассмотрение письменного обращения осуществляется в течение 30 дней с момента регистрации такого обращения, если не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения. В исключительных случаях срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней с обязательным уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения обращения.

Рассмотрение обращений, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

В случае если обращение написано на иностранном языке или точечно-рельефным шрифтом слепых, срок рассмотрения такого обращения увеличивается на время (п.9 Постановления № 269 ПА/н об утверждении регламента рассмотрений граждан в администрации г. Долгопрудного Московской области), необходимое для перевода. Должностные и иные уполномоченные лица вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений.

* 1. **Требования к письменному обращению граждан и личный прием граждан.**

Письменное обращение в обязательном порядке должно содержать наименование органа местного самоуправления - Администрации города Долгопрудного, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица, а также фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) обратившегося, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись и дату. В случае необходимости к письменному обращению прилагаются дополнительные документы (в подлинниках или копиях).

Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Регламентом. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

Предусмотрена личная форма обращения граждан. Личный прием граждан руководителем Администрации, организует Главный эксперт Управления экономики Администрации. Должностные лица Администрации ведут прием граждан в соответствии с утвержденным графиком, работники отдела делопроизводства и обращений граждан Административной службы. Предварительная запись на прием производится работниками Администрации, ответственными за прием граждан должностными лицами. Запись на прием начинается с первого рабочего дня текущего месяца и проводится ежедневно, кроме выходных и праздничных дней.

По согласованию с руководителем Администрации и должностным лицом, ведущим прием, может быть принято решение о досрочном прекращении записи. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке. Личный прием граждан проводится с учетом числа записавшихся на прием с расчетом, чтобы время ожидания в очереди не превышало 15 минут. Работники Отдела в ходе личного приема оказывают гражданам информационно-консультативную помощь. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

* 1. **Результаты рассмотрения обращений.**

Результатом рассмотрения письменного обращения является разрешение по существу поставленных в обращении вопросов, принятие необходимых мер и направление письменного ответа на обращение.

Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме. Кроме того на поступившее обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" на официальном сайте администрации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

Результатом рассмотрения устного обращения в ходе личного приема является разрешение по существу поставленных в обращении вопросов. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина или представителя организации может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ.

Если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель государственного органа или органа местного самоуправления, должностное лицо либо иное уполномоченное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

Если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации города, 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.

В случае если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с п. 28 Регламента на официальном сайте Администрации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

Работники администрации несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением. Ответственность работников закрепляется в их должностных инструкциях. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные обратившегося могут использоваться только в служебных целях. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов. При утрате исполнителем письменных обращений назначается служебная проверка, о результатах которой информируется руководитель Администрации.

* 1. **Рассмотрение обращений, прием и первичная обработка письменных обращений.**

Рассмотрение обращений граждан включает в себя:

- прием и первичную обработку письменных обращений;

- регистрацию и аннотирование поступивших обращений;

- направление обращений на рассмотрение;

- рассмотрение обращений;

- личный прием граждан;

- постановку обращений на контроль;

- продление срока рассмотрения обращений;

- оформление ответа на обращение;

- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения письменного обращения;

- контроль за рассмотрением обращений.

Основанием для начала рассмотрения письменных обращений является личное обращение гражданина в Администрацию или поступление обращения с сопроводительным документом из других органов власти для рассмотрения по поручению или организаций. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином либо его представителем, поступить по почте, фельдъегерской связью, по факсу, по электронной почте, по телеграфу, иным способом. Обращения, направленные по почте, поступившие по телеграфу, вместе с документами, связанными с их рассмотрением, поступают в Отдел.

Работник Отдела, ответственный за прием документов:
- проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки, возвращает на почту невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;
- проводит сверку реестров на корреспонденцию, поступившую фельдъегерской связью;

- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма прилагает конверт;
- прикладывает впереди письма поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и другие подобные документы);
- в случае отсутствия самого текста в письме составляет справку следующего содержания: "Письма в адрес Администрации города Долгопрудного нет" с датой и личной подписью, которую прилагает к поступившим документам;
- составляет акт в двух экземплярах на письма, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах не обнаруживают документы, упомянутые авторами в описях на ценные письма. Один экземпляр указанного акта хранится в Отделе, второй приобщается к поступившему обращению.

Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится работниками Отдела. Не принимаются обращения, не содержащие фамилии гражданина или почтового адреса для ответа. По просьбе гражданина ему выдается расписка с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок по обращениям граждан. Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается. Обращения, поступившие по факсу, принимаются и учитываются в Отделе. Обращения, поступившие в форме электронного документа, принимаются работниками Отдела. Обращения, поступившие в Интернет-приемную Администрации, принимаются работниками Отдела.

После первичной обработки все поступившие обращения и документы, связанные с их рассмотрением, передаются руководителю Администрации.

Обращения с пометкой "лично", поступившие на имя:
- руководителя Администрации, вскрываются начальником Отдела;
- должностных лиц Администрации, вскрываются их помощниками.
В случае если обращение, поступившее с пометкой "лично", не является письмом личного характера, получатель должен передать его для регистрации в Отдел.

Обращения членов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Московской областной Думы, депутатов органов законодательной (представительной) власти иных субъектов Российской Федерации и депутатов представительных органов местного самоуправления, адресованные руководителю Администрации, содержащие просьбы о рассмотрении обращений, учитываются в Отделе и в тот же день передаются на рассмотрение.

* 1. **Регистрация, аннотирование поступивших обращений и направление обращения на рассмотрение по принадлежности**

Поступившие обращения регистрируются в течение 3 дней с момента поступления с использованием МСЭД. Работник, ответственный за регистрацию обращений на бумажных носителях:

- в правом нижнем углу первой страницы обращения проставляет регистрационный штамп с указанием присвоенного обращению регистрационного номера. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение;

- в регистрационной карточке МСЭД указывает фамилию и инициалы обратившегося (в именительном падеже) и его адрес. Если обращение подписано двумя и более гражданами, то регистрируются первые два, в том числе гражданин, в адрес которого просят направить ответ. Общее число обратившихся указывается в аннотации письма. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов;

- отмечает тип доставки обращения (письмо, телеграмма, доставлено лично и т.п.). Если письмо перенаправлено, то указывает, откуда оно поступило (из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Московской областной Думы и т.д.), проставляет дату и исходящий номер сопроводительного письма;

- отделяет от письма поступившие деньги, паспорта, ценные бумаги, иные подлинные документы (при необходимости с них снимаются копии) и возвращает их заявителю. Деньги возвращаются почтовым переводом, при этом почтовые расходы относятся на счет обратившегося;

- сканирует обращение вместе с прилагаемыми документами.

Обращения на иностранных языках и обращения, написанные точечно-рельефным шрифтом слепых, после регистрации направляются для перевода.

Работники, осуществляющие аннотацию обращений:

- прочитывают обращение, определяют его тематику и тип, выявляют поставленные заявителем вопросы;

- проверяют обращение на повторность, при необходимости сверяют с находящейся в архиве предыдущей перепиской. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен полученным ответом;

- заполняют классификатор МСЭД, составляют и вводят аннотацию на обращение. Аннотация должна быть четкой, краткой, отражать содержание всех вопросов, поставленных в обращении, обосновывать адресность направления обращения на рассмотрение;

- осуществляют ввод необходимых примечаний, определяют и вводят фамилию и инициалы исполнителя;

- устанавливают контрольную дату исполнения в карточке МСЭД на поручениях о рассмотрении обращений, в которых содержится просьба проинформировать о результатах, а также на поручениях Президента Российской Федерации, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации и его заместителей, Губернатора Московской области, Администрации Губернатора Московской области, Правительства Московской области.

Результатом выполнения действий по регистрации и аннотированию обращений являются регистрация обращения в МСЭД и подготовка обращения к передаче на рассмотрение в электронной форме по МСЭД.

Работники Отдела после составления аннотации принимают решение о направлении обращения на рассмотрение.Решение о направлении обращения на рассмотрение принимается исходя исключительно из содержания обращения независимо от того, на чье имя оно адресовано.

Решение о направлении обращения на рассмотрение принимается с учетом следующих особенностей:
- в случае, если вопрос находится в ведении государственного органа в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Московской области, обращение направляется на рассмотрение (в том числе с отметкой о контроле) в соответствующий государственный орган;
- в случае, если гражданин ранее обращался в Администрацию и не удовлетворен принятым решением или обжалует действия должностных лиц Администрации, а также если вопрос относится к полномочиям первого заместителя руководителя Администрации, заместителей руководителя Администрации, обращение направляется на рассмотрение первому заместителю руководителя Администрации, заместителям руководителя Администрации;
- в случае, если гражданин обжалует действия (бездействие), решения первого заместителя руководителя Администрации, заместителей руководителя Администрации, такое обращение направляется на рассмотрение с учетом распределения обязанностей между первым заместителем руководителя Администрации, заместителей руководителя Администрации;
- о поступивших телеграммах по вопросам, затрагивающим интересы значительного количества жителей городского округа Долгопрудный (отсутствие воды, отопления, электроснабжения и т.п.), сообщается руководителю Администрации;
- обращения, по которым имеется поручение Губернатора Московской области, Администрации Губернатора Московской области, Правительства Московской области, депутатские запросы регистрируются в Отделе;
- обращения, поступившие из редакций средств массовой информации, органов политических партий и общественных организаций (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), рассматриваются в соответствии с Регламентом;
- обратившимся письменно с просьбой о личном приеме должностными лицами Администрации города Долгопрудного направляются ответы с информацией о графиках приема должностных лиц Администрации;
- в случае, если вопрос, поставленный в обращении, не находится в компетенции Администрации, обращение в течение семи дней со дня регистрации пересылается по принадлежности с уведомлением гражданина о переадресации обращения;
- в случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, обращения в течение семи дней со дня регистрации направляются в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам;
- обращение о предоставлении информации о деятельности Администрации направляется для подготовки ответа в подразделение Администрации, обладающее данной информацией.

* 1. **Личный прием граждан.**

Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности по предъявлении документа, удостоверяющего личность. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке. Право на внеочередной прием в дни и часы, установленные для приема граждан, имеют ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны, ветераны и инвалиды боевых действий, инвалиды I и II групп и (или) их законные представители, лица из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей.

Работник, ответственный за организацию и проведение личного приема должностного лица, консультирует прибывшего гражданина, разъясняя порядок разрешения его вопроса, составляет краткую аннотацию обращения, сообщает дату и время приема должностного лица. Во время беседы Работник вправе по согласованию с заявителем направить его в соответствующее подразделение Администрации.

Работник приглашает прибывшего гражданина на прием и оформляет карточку личного приема гражданина на бумажном носителе. Копии карточек личного приема гражданам не выдаются. Во время личного приема гражданин имеет возможность изложить должностному лицу свое обращение, а также подать письменное обращение. По окончании приема должностные лица доводят до сведения гражданина свое решение или информируют о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по рассмотрению обращения, а также из какого государственного органа он получит ответ, либо разъясняют: где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов. Должностные лица, ведущие прием, по результатам рассмотрения обращений принимают решение о постановке его на контроль.

После завершения личного приема должностными лицами согласно их поручениям, зафиксированным в карточке личного приема, обращения направляются на рассмотрение. Сопроводительные письма по обращениям, поставленным на контроль, подписывает (в том числе электронной цифровой подписью) должностное лицо, проводившее прием. Материалы, полученные в ходе личного приема на бумажных носителях, хранятся в течение 5 лет, а затем уничтожаются в установленном порядке**.**

* 1. **Постановка обращений граждан на контроль и продление срока рассмотрения обращений.**

На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях прав и законных интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим общественное значение. Постановка обращений на контроль производится с целью устранения недостатков в работе государственных органов и органов местного самоуправления, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся ранее мер в случае повторных (многократных) обращений одного и того же гражданина.

В обязательном порядке подлежат постановке на контроль поручения Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации и его заместителей, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, руководителя Администрации Президента Российской Федерации, Губернатора Московской области и Вице-губернаторов Московской области, Председателя Московской областной Думы, Администрации Губернатора Московской области, Правительства Московской области о рассмотрении обращений.

Срок рассмотрения обращений по поручениям Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации составляет 15 дней. Установленный срок может быть продлен по решению Губернатора Московской области, Вице-губернаторов Московской области. В случае если в ответе указывается, что поставленный гражданином вопрос будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение может быть поставлено на дополнительный контроль, о чем направляется уведомление гражданину с указанием контрольного срока для ответа об окончательном решении вопроса.

Координацию и контроль исполнения поручений по обращениям, контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет Отдел. Контроль за исполнением поручений Губернатора Московской области, Вице-губернаторов Московской области, первых заместителей и заместителей Председателя Правительства Московской области о рассмотрении обращений осуществляют работники Отдела.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иной государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения ответственный исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения обращения. Руководитель Администрации принимает решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении заявителю уведомления о продлении срока рассмотрения обращения. Если контроль за рассмотрением обращения установлен федеральным или государственным органом власти, исполнитель обязан заблаговременно согласовать продление срока рассмотрения обращения.

* 1. **Оформление ответа на обращение**

Ответы на обращения подписывает руководитель Администрации, либо лицо, его замещающее, первый заместитель, заместители руководителя Администрации руководители органов Администрации с правами юридического лица.

Ответы на обращения граждан, подготовленные по поручению Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, Губернатора Московской области, Уполномоченного по правам человека в Московской области, парламентские и депутатские запросы о рассмотрении обращений граждан подписываются руководителем Администрации, первым заместителем, заместителями руководителя Администрации.

Если в резолюции руководителя Администрации либо лица, его замещающего, указаны несколько исполнителей, то перед направлением проекта ответа на подпись проект визируется (согласовывается) всеми соисполнителями - должностными лицами, указанными в резолюции.

Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе следует указывать, какие меры приняты для их решения. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса. В ответе в федеральные или государственные органы власти должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из заявителей дан ответ. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса. Поступившие на бумажных носителях ответы на поручения о рассмотрении обращений из государственных органов, органов местного самоуправления и других организаций передаются посредством МСЭД. Итоговое оформление дел на бумажных носителях для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями инструкции по делопроизводству.

* 1. **Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения**

В любое время с момента регистрации обращения гражданин имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения его обращения, если это не затрагивает права и законные интересы иных лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

Документы, материалы и их копии, представленные гражданином при рассмотрении его обращения, подлежат возврату гражданину по его просьбе. Справочную работу по рассмотрению обращений граждан ведет Отдел.

Справки предоставляются по следующим вопросам:

- о получении обращения и направлении его на рассмотрение по принадлежности;

- о продлении срока рассмотрения обращения;

- о результатах рассмотрения обращения.

Телефонные звонки от граждан принимаются ежедневно в рабочее время, кроме выходных и праздничных дней.

 При получении запроса по телефону работник Отдела:

- называет наименование органа, в который позвонил гражданин;

- представляется, назвав свои фамилию, имя, отчество;

- предлагает абоненту представиться;

- выслушивает и уточняет при необходимости суть вопроса;

- вежливо, корректно и лаконично дает ответ по существу вопроса;

- при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагает обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в конкретный день и в определенное время; к назначенному сроку работник Управления подготавливает ответ. Во время разговора работник Отдела должен четко произносить слова, избегать параллельных разговоров с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Отдел регулярно готовит информационно-аналитические и статистические материалы о поступающих обращениях граждан. Отдел регулярно информирует руководителя Администрации о количестве и характере обращений, поступающих в Администрацию. Результатом предоставления справочной информации при личном обращении гражданина или по справочному телефону является информирование гражданина по существу обращения в устной форме.

Контроль за рассмотрением обращений включает в себя проведение проверок по поручению руководителя Администрации (в том числе с выездом на место), выявление и устранение нарушений прав и законных интересов граждан, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц. Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляет Отдел. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) по рассмотрению обращений и решений, принятых по результатам его рассмотрения, в суд в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

**Заключение**

В ходе исследовательской работы были изучены нормативно-правовая и нормативно-методическая базы, регламентирующие организацию работы с обращениями граждан, регламент работы общего отдела по рассмотрению обращений граждан на примере администрации г. Долгопрудного Московской области.

В заключении можно сделать вывод о том, что в администрации г. Долгопрудного установлен четкий Регламент рассмотрения обращений граждан для общего отдела, охватывающий все стороны данного вопроса. По данному примеру порядка работы с обращениями граждан в администрации, можно проследить всю цепочку необходимых действий от момента поступления обращения до его отправки заявителю.

 Организация работы с обращениями граждан обеспечивает следующие задачи:

• регистрация всех поступающих обращений граждан;

• контроль за рассмотрением обращений и выполнением принятых по ним решений;

• информирование граждан о решениях, принятых по их обращениям;

• направление непрофильных для организаций обращений по принадлежности с обязательным уведомлением граждан;

• систематический анализ, рассмотрение результатов рассмотрения обращений, выявление и устранение причин, которые порождают нарушение прав и интересов граждан.

Делопроизводство по обращению граждан ведется централизованно и отдельно от других видов делопроизводства. Ведение делопроизводства по обращению граждан возлагается на специально обученных и уполномоченных должностных лиц. В организациях, в которые поступает большое количество обращений, могут создаваться специальные структурные подразделения для работы с ними.

Обращения граждан выражают интересы граждан и являются источником информации необходимым для решения вопросов государственного характера. Работа с обращениями граждан должна контролироваться как государством, так и самими гражданами, которые обращаются со своими обращениями. Зная свои права и порядок работы с обращениями, граждане всегда получат полную и квалифицированную помощь. Роль обращений граждан в современном обществе велика, потому что именно обращения являются катализатором общественного мнения, уровня доверия населения к органам власти. От того, как часто граждане обращаются к власти, какова различная тематика посланий, можно выявить основные проблемы, с которыми сталкивается общество.

**Библиографический список**

1. Российская Федерация. Конституция (1993). Конституция Российской Федерации [Текст]: офиц. текст. – М.: Маркетинг, 2001. – 39 с.
2. Российская Федерация. Законы. Федеральный закон. О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации [Электронный ресурс]: федер. закон: [принят Гос. Думой 21 апреля 2006 г.: одобр. Советом Федерации 26 апреля 2006 г.]. – [в ред. от 27.12.2018 г.]. – URL: <http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_59999/> (дата обращения 10.04.2020)
3. Постановление. Об утверждении типового положения о ведении делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан в государственных органах, на предприятиях, в учреждениях и организациях [Электронный ресурс]: постановление [утв. гос. комитетом СССР по науке и технике № 463, гос. комитетом по стандартам № 162, гл. архивным управлением при Совете Министров СССР № 298 30 ноября 1981 г.] – URL: <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?base=ESU&dst=100011&n=4532&req=doc#014373054834740473> (Дата обращения 10.04.2010)
4. Правила подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации [Электронный ресурс]: утв. постановлением Правительства РФ от 16.08.2012 № 840. – URL: <https://base.garant.ru/70216748/> (Дата обращения 11.04.2020)
5. Российская Федерация. Законы. Федеральный закон Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления [Электронный ресурс]: Фед. закон: [принят Гос. Думой 21 января 2009 г.: одобр. Советом Федерации 28 января 2009 г.], – [в ред. от 09.02.2009 г.] – URL: <http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_84602/> (Дата обращения 11.04.2020)
6. Российская Федерация. Законы. Московская область. Закон Московской области «О рассмотрении обращений граждан» [Электронный ресурс]: Областной закон: [прият обл. Думой 03.03.2011 г.]. – URL: <http://docs.cntd.ru/document/895287826> (Дата обращения 13.04.2020)
7. Устав городского округа Долгопрудный Московской области [Электронный ресурс]: [принят решением Совета депутатов г.Долгопрудного от 22.03.2019 г. № 15-нр, зарегистрирован Управлением Министерства юстиции Российской Федерации по Московской области (Государственный регистрационный № RU 503090002019001 от «23» апреля 2019 г.)]. – URL: <https://www.dolgoprudny.com/normative-base/city-charter/> (Дата обращения 13.04.2020)
8. Постановление. Об утверждении Регламента рассмотрения обращений граждан в Администрации города Долгопрудного Московской области. [Электронный ресурс]: [утв. Постановлением администрации г. Долгопрудного МО 27.04.2015 г.]. – [ред. 05.09.2018]. – URL: <http://docs.cntd.ru/document/432485809> (Дата обращения 13.04.2020)
9. Березина, Н. М. Современное делопроизводство [Текст]: Учебник / Н.М. Березина, Л.М. Лысенко, Е.П. Воронцова, – 3-е изд., – СПб.: Питер, 2007. – С. 224- 235
10. Быкова, Т.А. Делопроизводство [Текст]: учебник для вузов/ Т.А. Быкова, Л.М. Вялова, Г.Ю. Максимович, Л.В. Санкина, – М.: МЦФЭР, 2004. - С. 544
11. Давыдова, Э.Н., Работа с обращениями граждан [Текст]: учебник / Э.Н. Давыдова, А. Е. Рыбаков, – Минск.: Регистр, 2010. – С. 4-44
12. Охотников, А.В. Документоведение и делопроизводство [Текст]: учебное пособие/ А.В. Охотников, Е.А. Булавина – М.: ИКЦ "МарТ", 2005. – С. 304.
13. Мосягина, О.В. Работа с обращениями граждан: нормативное регулирование [Текст] / О.В. Мосягина //Справочник секретаря и офисменедженра, 2009. – № 2. – С. 40 - 46
14. Миронов, М.А. Обращения граждан: организация и порядок рассмотрения [Текст]: сборник нормативных актов, – М. А. Миронов, А. П. Сурков. – М.: «Известия», 2008.– С. 435 – 450
15. Каменева, Е. М. Каким образом исчислять 30-дневный срок рассмотрения обращений граждан, поступивших в декабре, с учетом новогодних праздников и каникул? [Электронный ресурс] / Е. М. Каменева // Делопроизводство и документооборот на предприятии, 2012. - № 2. – URL: <http://www.delo-press.ru/questions.php?n=9884> (Дата обращения 14.04.2020)