

# НОРМАТИВНАЯ БАЗА ДОКУМЕНТАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В РЕГИОНАЛЬНЫХ ОРГАНАХ ВЛАСТИ

*Терехова С.А.*

*Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Тамбовский государственный университет*

*имени Г.Р. Державина»*

*ya.pakhomsvetlana@yandex.ru*

Правоотношения, регулирующие порядок работы с обращениями граждан, закреплены в Конституции Российской Федерации 1993 года. Статья 33 Конституции РФ указывает, что «Граждане Российской Федерации имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы и органы местного самоуправления». Основным законом, регулирующим работу с обращениями граждан в региональных органах власти, является Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации» от 2 мая 2006 года [4]. Закон в новой редакции от 2010 года устанавливает сроки возвращения гражданину его обращений, текст которого не может быть прочитан, а также вводит понятие «электронного сообщения» и уточняет порядок работы с обращениями граждан, представленными в электронной форме.

В данном законе определены:

- гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением;
- требования к письменному обращению граждан;
- условия рассмотрения обращений;
- порядок личного приема граждан;
- сроки рассмотрения отдельных обращений;
- принципы контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений.

Технологические аспекты делопроизводства по обращениям граждан изложены в «Типовом положении о ведении делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан в государственных органах, на предприятиях, в учреждениях и организациях»[3]. В нем говорится, что организация и ведение документационного обеспечения по обращениям граждан ведется руководителем организации отдельно от общего делопроизводства, в зависимости от поступающих обращений, создаются специальные подразделения, в которых сотрудники отвечают за работу с порученной им категорией документов. Руководители или по их поручению должностные лица должны систематически анализировать и обобщать предложения, заявления и жалобы граждан, содержащиеся в них практические замечания с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушения прав и охраняемых законом интересов граждан, а также совершенствования работы государственных органов, предприятий, учреждений и организаций.

В состав нормативно-правовой базы документационного обеспечения работ по обращению граждан в региональных органах власти входят:

- правовые и нормативные акты, принятые органами государственной власти федерального уровня;
- государственные и международные стандарты;
- межведомственные и ведомственные методические материалы.

Структурные подразделения регионального органа власти организуют учет и анализ по обращениям граждан и подготавливают предложения, направленные на устранение недостатков, в том числе и в области нормативного регулирования.

Делопроизводство по обращениям граждан в администрации Тамбовской области осуществляется на основе Постановления от 10 июля 2010 года о порядке организации работы с обращениями граждан [1] и Административным Регламентом, утвержденным постановлением администрации Тамбовской области от 19 апреля 2007 года [2]. Регламент определяет правила приема, регистрации, учета, рассмотрения обращений граждан, а также анализа их причин, характера и контроля за сроками исполнения.

Обращения граждан поступают в виде писем, телеграмм и петиций, а также в устной форме. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства и возлагается на сотрудников канцелярии, отдела по взаимодействию с общественными организациями и населением комитета по связям с общественностью, помощников главы и заместителей главы администрации области. Все обращения граждан, поступающие в администрацию области, принимаются и учитываются работниками канцелярии общего отдела администрации области. По результатам рассмотрения обращений готовятся ответы заявителям. Подготовленные проекты ответов визируются исполнителем с указанием даты на втором экземпляре и передаются на подпись руководителю. Исполнитель несет ответственность за содержание, ясность и четкость ответа.

Обращения граждан, взятые на контроль, после их рассмотрения должны быть возвращены в администрацию области со всеми относящимися к ним материалами для централизованного оформления дел и карточки. Хранение рассмотренных обращений обеспечивается отделом по взаимодействию с общественными организациями и населением в текущем архиве в течение двух лет, после чего они передаются в архив администрации области. По истечении сроков хранения в архиве администрации области обращения и материалы их рассмотрения в соответствии с заключением экспертной комиссии администрации области уничтожаются в установленном порядке либо передаются на государственное хранение.

Можно отметить, что вся работа по обращениям граждан в администрации Тамбовской области базируется на ряде нормативных актов, которые определяют правила приема и сроки рассмотрения обращений. Умение ориентироваться в данных документах позволяет избежать конфликтных ситуаций и безошибочно выполнить документационную работу.

#### **Список использованных источников:**

1. Постановление от 10 июля 2010 года о порядке организации работы с обращениями граждан [Электронный ресурс] – Режим доступа:

[http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_59999/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_59999/), свободный. -

Загл. с титул. экрана. - Яз. рус.

2. Регламент утвержденный постановлением администрации Тамбовской области от 19 апреля 2007 года [Электронный ресурс] -

<https://www.tambov.gov.ru/gov.html>, свободный. - Загл. с титул. экрана. - Яз. рус.

3. Типовое положение «О ведении делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан в государственных органах, на предприятиях, в учреждениях и организациях» [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://www.zakonprost.ru/content/base/part/44082>, свободный. - Загл. с титул. Экрана. - Яз. рус.

4. Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации» от 2 мая 2006 года [Электронный ресурс] - Режим доступа: <https://to13.minjust.ru/ru/federalnyy-zakon-ot-2-maya-2006-g-n-59-fz-o-poryadke-rassmotreniya-obrashcheniy-grazhdan-v-34>, свободный. - Загл. с титул. экрана. - Яз. рус.