

**ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В  
КОМИТЕТЕ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ  
ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ**

*Любенко И.А., Зоткина Н.В.*

*Государственное бюджетное профессиональное образовательное  
учреждение «Волгоградский технологический колледж»,*

*vtk@vtk-portal.ru*

Комитет социальной защиты населения Волгоградской области (далее Комитет) является государственным учреждением, деятельность которого направлена на предоставление мер социальной поддержки и социального обслуживания, а также оказания различных видов помощи отдельным категориям граждан, нуждающихся в государственной социальной поддержке или помощи.

Делопроизводство по обращениям в Комитете ведется централизованно, отдельно от других видов делопроизводства, сектором делопроизводства и работы с обращениями граждан (далее сектор).

Сектор осуществляет:

- регистрацию обращений, поступивших в Комитет, и контроль за их рассмотрением;
- организацию отправки ответов на обращения.

В своей деятельности сектор руководствуется Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О Порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» [1] и Положением о работе с обращениями граждан, поступивших в комитет социальной защиты населения Волгоградской области от 29.07.2015 № 1120 [2].

Работа с обращениями граждан состоит из ряда этапов: регистрации, рассмотрении, исполнении, контроле исполнения, направления ответа заявителю. Часто прохождение этих этапов занимает длительное время и не всегда соответствует утвержденным регламентам (если они существуют). Это ведет к снижению качества работы с обращениями и, как следствие, негативно влияет на репутацию и имидж современного учреждения.

Обращение граждан подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в комитет, включает в день поступления.

Учет обращений осуществляется в карточной форме в регистрационно-контрольных карточках.

Все обращения, поступившие в Комитет по почте, факсимильной, электронной связи или иным путем, а также принятые на личном приеме, регистрируются в день их поступления в приемной Комитета.

В правом нижнем углу первой страницы обращения или на другом свободном от текста месте этой страницы ставится регистрационный штамп, в котором указывается дата регистрации и регистрационный номер обращения. Регистрационный номер состоит из его порядкового номера и индекса дела по номенклатуре дел Комитета. Составные части регистрационного номера

отделяются друг от друга кривой чертой, что обеспечивает систематизацию, анализ и сохранность обращений.

Конверты от поступивших обращений сохраняются в тех случаях, когда только по ним можно установить адрес отправителя или когда дата почтового штемпеля служит подтверждением времени отправления и получения обращения.

Сопроводительные письма к обращениям регистрируются, обрабатываются и хранятся вместе с поступившими обращениями.

Обращения одного и того же лица по одному и тому же вопросу, направленные различным адресатам и поступившие для рассмотрения в Комитете, учитываются под регистрационным индексом первого обращения с добавлением дополнительного порядкового номера.

Сектор не позднее, следующего за днем регистрации обращения, передает обращения председателю Комитета, для оформления резолюций о рассмотрении обращений.

Решение вопросов об определении ответственного исполнителя, на рассмотрение которого передается обращение, осуществляется председателем Комитета в соответствии с утверждённым распределением обязанностей.

Поручения по обращениям председателю Комитета отражаются в форме резолюций. Если в резолюции председателя Комитета определены несколько исполнителей, то ответственным лицом за разрешение и подготовку ответа заявителю является первый исполнитель, если в резолюции не указано иное.

После оформления резолюции сектор передает обращения на рассмотрения ответственным исполнителям в структурные подразделения Комитета.

При поступлении письменных обращений, содержащих вопросы, решение которых не относится к компетенции Комитета или в них одновременно содержатся вопросы, относящиеся к компетенции нескольких государственных органов, иных организаций (должностных лиц), копии данных обращений в пятидневный срок направляются в соответствующие государственные органы, иные организации (должностным лицам) с обязательным уведомлением об этом автора обращения с разъяснением, в какой государственный орган, иную организацию (к какому должностному лицу) им необходимо обратиться.

При оставлении обращения без рассмотрения по существу Комитета в пятидневный срок со дня регистрации обращения письменно, за подписью председателя Комитета, секретарь уведомляет автора о причинах оставления обращения без рассмотрения по существу и возвращает ему оригиналы документов, приложенных к обращению, а также разъясняет, в какую организацию и в каком порядке следует обратиться для решения изложенных в обращении вопросов.

Работу по рассмотрению обращений координирует лицо, отмеченное в резолюции пометкой «ответственный». Указанное лицо анализирует, обобщает материалы, представленные другими исполнителями, готовит и направляет ответ гражданину.

При отсутствии в резолюции должностного лица, выдавшего поручение, пометки «ответственный» ответ гражданину направляет исполнитель, указанный в списке первым.

Ответ на обращение, не зависимо от того, получено ли оно в письменном виде или по электронной почте, всегда дается в письменном виде и отправляется по почтовому адресу, который указал заявитель. В случае если обращение содержит просьбу заявителя об отправке ответа на электронный адрес, с которого оно пришло, отправка ответа производится в электронном виде на адрес электронной почты указанной в обращении.

Сведения об отправке ответов заявителю на бумажном носителе прикладывается к материалам обращениям.

Срок рассмотрения обращений граждан исчисляется в календарных днях со дня регистрации в Комитете. Если обращение поступило из вышестоящих органов, срок рассмотрения исчисляется со дня регистрации обращения в данном органе, если не указано иное.

Обращения рассматривают не позднее пятнадцати дней со дня регистрации в Комитете, а в случае, когда требуется дополнительное изучение и проверка – не позднее одного месяца со дня такой регистрации. При необходимости проведения специальной проверки, запроса необходимой информации председатель комитета может продлить указанный срок, но не более чем на один месяц с одновременным уведомлением автора обращения.

Председатель комитета, исходя из объема разрешаемых вопросов, может установить сокращенный срок рассмотрения обращений. При необходимости проведения специальной проверки, запроса дополнительных материалов срок рассмотрения обращений может быть продлен председателем Комитета, давшим поручение, в пределах, установленных законодательством об обращениях. Об изменении срока рассмотрения обращений сообщается заявителям и вышестоящим контролирующим органам.

Контроль завершается, если все поставленные в обращениях вопросы рассмотрены, приняты необходимые меры и авторам обращений даны ответы в установленные законодательством сроки. Решение о снятии с контроля обращений принимается председателем комитета.

Обращения, поступившие в Комитет с сопроводительными письмами или поручениями вышестоящих органов (должностных лиц) с требованиями сообщить о результатах рассмотрения обращений, берутся на особый контроль.

Контроль за соблюдением установленных сроков рассмотрения обращений и исполнением поручений осуществляет сектор. За 5 дней до истечения срока рассмотрения обращения исполнителю делается напоминание.

В случае выявления нарушения сроков направления ответов на обращения, а также сроков предоставления в сектор материалов по обращениям, сектор ежемесячно не позднее 5-го числа, следующего за отчетным, информирует об этом руководство Комитета.

Обращение считается рассмотренным по существу, если в результате его рассмотрения в соответствии с законодательством решены все изложенные в обращении вопросы, приняты надлежащие меры по защите, восстановлению

прав и законных интересов автора обращения и дан письменный ответ ему. Ответы на обращения подписывает председатель комитета.

В случае, когда по резолюции руководителя вышестоящего государственного органа ответственными за разрешение обращения назначено несколько исполнителей, ответственным за подготовку окончательного ответа считается первый указанный исполнитель, если иного не предусмотрено резолюцией.

Ответы в вышестоящие органы по обращениям граждан подписывает председатель комитета, визирует исполнитель. В ответах на обращения указывается фамилия исполнителя, его номер телефона. Отметка о рассмотрении обращения проставляется в регистрационно-контрольную карточку.

Вся переписка по обращениям граждан ведется за номерами, присвоенными им при регистрации.

После окончания проверки изложенных в обращениях доводов, обстоятельств и исполнения решения, обращения с копиями ответов, подписанных (авизированных) исполнителями, указанными в резолюции, и документами, связанными с подготовкой ответов, возвращаются ответственному. Документы по обращениям формируются в дела, отдельно от других документов, и хранятся у ответственных исполнителей 5 лет. Дела передаются в архив Комитета через пять лет.

Таким образом, делопроизводство по обращениям граждан в Комитете ведется в соответствии с нормативными актами, регуливающими реализацию прав граждан на обращения в государственные органы.

#### **Список используемых источников:**

1. Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» № 59-ФЗ от 02.05.2006 // Справочно-правовая система «Гарант» [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://base.garant.ru/12146661/>
2. Положением о работе с обращениями граждан, поступивших в комитет социальной защиты населения Волгоградской области от 29.07.2015 № 1120 [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://base.garant.ru/24725496/>