

Автономная некоммерческая организация дополнительного профессионального образования «Учебный центр «Развитие»

**Дополнительная профессиональная программа
повышения квалификации**

**ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В ОРГАНАХ
ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ: НОРМАТИВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ,
ПРАКТИКА И ОПЫТ**

Преподаватели кафедры документоведения и документационного обеспечения управления Тюменского государственного университета:

Т.Н. Кондратьева, канд. ист. наук, доцент
А.Ю. Токмакова, старший преподаватель

Сентябрь 2015 г.

ВИДЫ И ТЕМАТИКА ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН И ОРГАНИЗАЦИЙ В ОРГАНЫ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ

Вопросы для обсуждения:

1. Понятийный аппарат в сфере информационно-документационного обеспечения организации работы с письменными обращениями граждан в орган государственной власти и местного самоуправления
2. Виды обращений
3. Информационно-статистический, аналитический обзор тематики обращений в различные государственные структуры
4. Особенности обращений, поступивших от недееспособных и частично недееспособных лиц, а также граждан, страдающих психическими заболеваниями. Обращения детей. Обращения, поступившие на иностранных языках и языках народов Российской Федерации

Понятийный аппарат в сфере информационно-документационного обеспечения организации работы с письменными обращениями граждан в орган государственной власти и местного самоуправления

- **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
- **Электронное сообщение** – информация, переданная или полученная пользователем информационно-телекоммуникационной сети
- **Участники электронного взаимодействия** - осуществляющие обмен информацией в электронной форме государственные органы, органы местного самоуправления, организации, а также граждане
- **Административный регламент** – нормативный правовой акт, устанавливающий порядок предоставления государственной или муниципальной услуги и стандарт предоставления государственной или муниципальной услуги
- **Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (многофункциональный центр)** – организация, созданная в организационно-правовой форме государственного или муниципального учреждения (в том числе являющаяся автономным учреждением), отвечающая требованиям, установленным настоящим Федеральным законом, и уполномоченная на организацию предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронной форме, по принципу «одного окна»

**Классификация обращений
(согласно ФЗ РФ от
02.06.2006 №59-ФЗ)**

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

Жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц

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

	По цели (содержанию) обращения		
	ЗАЯВЛЕНИЕ (для реализации личных прав и законных интересов)	ЖАЛОБА (для восстановления своих прав и законных интересов)	
В	ПРЕДЛОЖЕНИЕ (путей и способов совершенствования работы ОУ)	ХОДАТАЙСТВО (о признании определенного	
Д			
	УСТНЫЕ (руководителя)	ПИСЬМЕННЫЕ	
О	по количеству обращаемых граждан		
К			
А			
Щ			
Н			
Н	ЧАСТНОГО ХАРАКТЕРА	ОБЩЕСТВЕННОГО ХАРАКТЕРА	ПЕТИЦИИ (о проведении общегородского законодательства)
Й			
	По повторяемости обращений		
	ОДИНРАЗОВОЕ	ПОВТОРНОЕ (тоже лицо, срок исполнения истек)	

Классификация обращений

Открытое письмо - специфический вид обращения к определенным властным структурам в прессе (в настоящее время в сети Интернет), предназначенный для широкой огласки. С ними выступает гражданин или группа лиц, не обладающие властными полномочиями (работники науки, культуры, представители мелкого, среднего и крупного бизнеса др. категории граждан) с целью повлиять на общественные процессы или публично значимые, по их мнению, ситуации. Такими обращениями осуществляется попытка публично обозначить возникшую проблему не только перед системой государственного управления, но и перед общественностью. Публикуются с подписями отдельных участников или групп, в которые они объединены

Причины - основания для подачи обращений

- гражданская инициатива, направленная на улучшение государственного управления, восполнения пробелов правового регулирования,
- выявленные недостатки в качестве и порядке осуществления государственной власти
- получение необходимой информации
- получение государственных услуг
- реализация прав и свобод
- признание за гражданином определенного статуса
- нарушение прав и свобод граждан
- препятствия к реализации прав и свобод
- незаконное привлечение к ответственности
- необходимость проведения общественных реформ или изменения нормативного регулирования
- обозначение своего мнения и др.

Информационно-статистический, аналитический обзор тематики обращений в различные государственные структуры

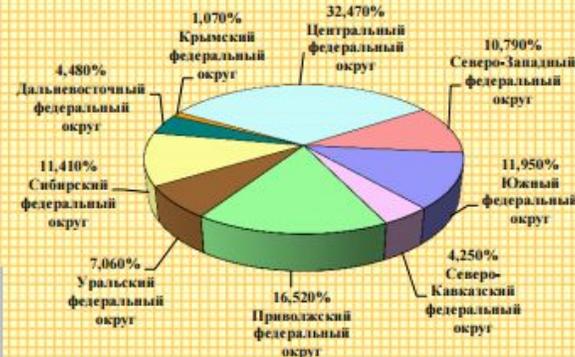
Общее количество обращений, поступивших в форме электронного документа, в письменной форме и в устной форме в 2014 году, в 2013 году и в 2012 году

Общее количество обращений, поступивших в форме электронного документа, в письменной форме и в устной форме в 2014 году, в 2013 году и в 2012 году

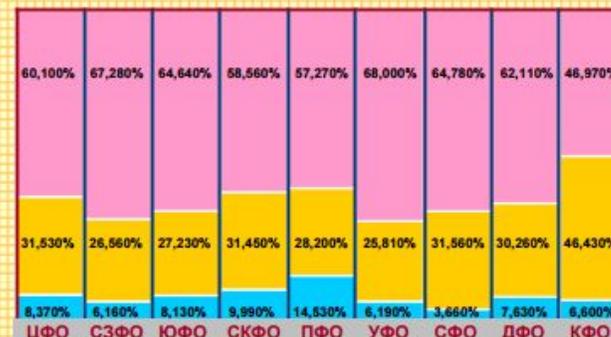


■ 2014 г. ■ 2013 г. ■ 2012 г.
■ обращения в форме электронного документа
■ обращения в письменной форме
■ обращения в устной форме

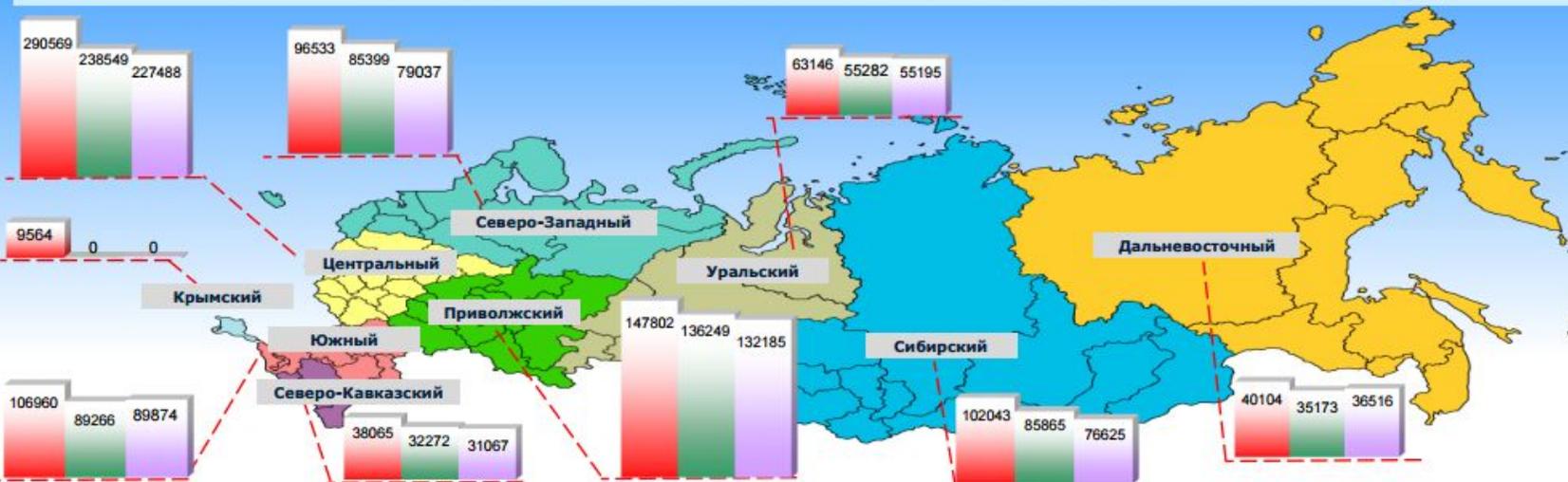
Доли количества обращений, поступивших из федеральных округов в 2014 году



Доли количества обращений, поступивших в форме электронного документа, в письменной форме и в устной форме из федеральных округов в 2014 году

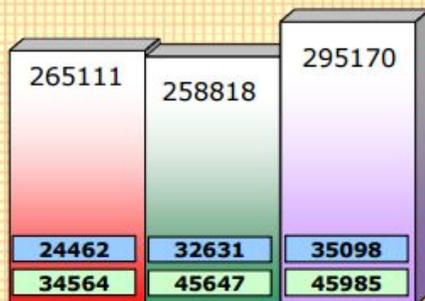


Общее количество обращений, поступивших в форме электронного документа, в письменной форме и в устной форме из федеральных округов в 2014 году, в 2013 году и в 2012 году



Количество обращений, поступивших в письменной форме в 2014 году, в 2013 году и в 2012 году

Количество обращений, поступивших в письменной форме в 2014 году, в 2013 году и в 2012 году

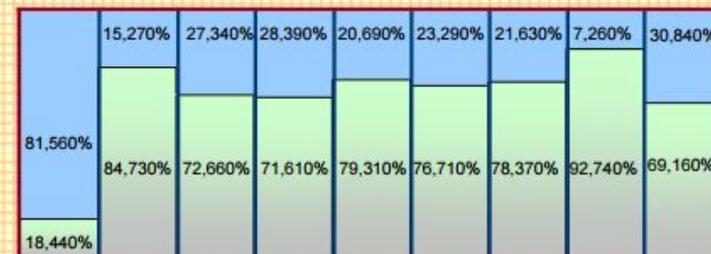


■ 2014 г. ■ 2013 г. ■ 2012 г.
■ Приёмная Президента Российской Федерации по приёму граждан
■ приёмные Президента Российской Федерации, находящиеся в пределах федеральных округов

Доли количества обращений, поступивших в письменной форме из федеральных округов в 2014 году

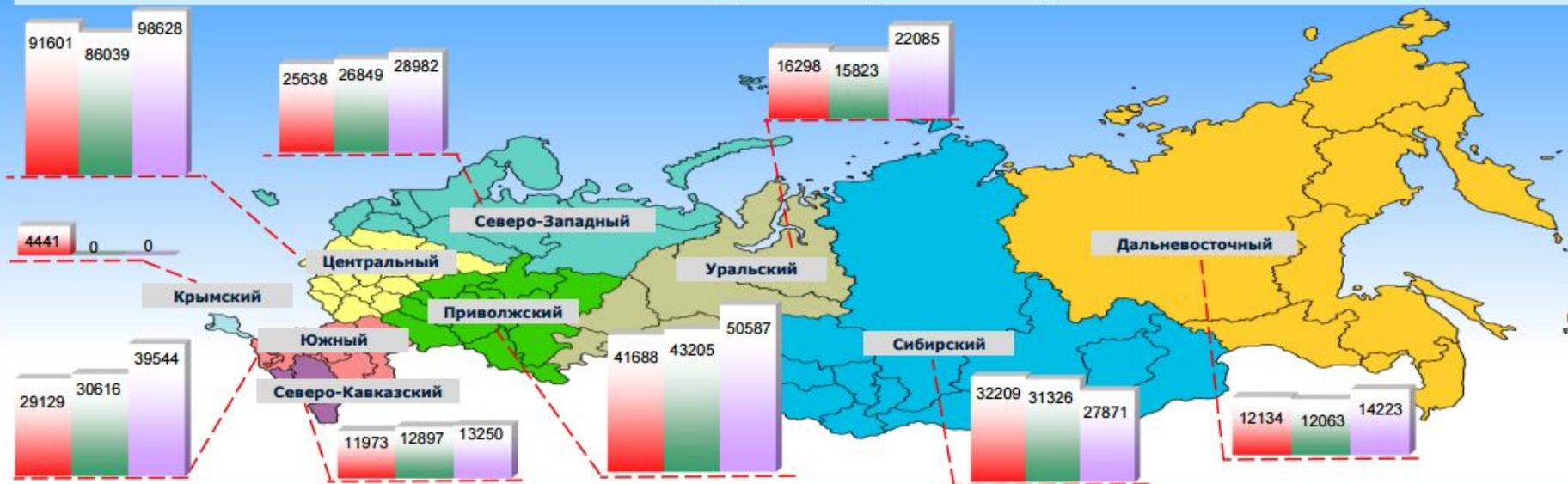


Доли количества обращений, поступивших в письменной форме в приёмные Президента Российской Федерации из федеральных округов в 2014 году



■ Приёмная Президента Российской Федерации по приёму граждан
■ приёмные Президента Российской Федерации, находящиеся в пределах федеральных округов

Количество обращений, поступивших в письменной форме из федеральных округов в 2014 году, в 2013 году и в 2012 году



Особенности обращений, поступивших от недееспособных и частично недееспособных лиц, а также граждан, страдающих психическими заболеваниями. Обращения детей. Обращения, поступившие на иностранных языках и языках народов Российской Федерации

Обращения иностранных граждан и лиц без гражданства рассматриваются в общем порядке, предусмотренном для граждан РФ

Обращения в интересах несовершеннолетних или недееспособных лиц вправе подать их законные представители, а также органы опеки и попечительства

Признание гражданина РФ не дееспособным не лишает его возможности обращаться с заявлениями и жалобами

У граждан с психическими расстройствами возникают определенные трудности по восстановлению нарушенных прав в случае обращения с заявлениями, жалобами, ходатайствами

Не в полной мере реализуется право на обращение в органы государственной власти и органы местного самоуправления, если обращающимся является ребенок. В РФ существует институт Уполномоченного по правам ребенка

Граждане РФ вправе обращаться в государственные органы, организации, на предприятия и в учреждения РФ с предложениями, заявлениями, жалобами на государственном языке РФ, родном языке или на любом другом языке народов РФ, которым они владеют.

Ответы на предложения, заявления и жалобы граждан РФ, направленные в государственные органы, организации, на предприятия и в учреждения РФ, даются на языке обращения.

Федеральный закон от 1 июня 2005 г. 53-ФЗ «**О государственном языке РФ**» устанавливает русский язык обязательным к использованию в деятельности федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов РФ, иных государственных органов, органов местного самоуправления.

В ряде ведомственных инструкций при получении обращения, требующего перевода на русский язык, направляются в соответствующие структурные подразделения. В случае невозможности дать ответ на языке обращения используется государственный язык РФ.

Иностраный гражданин или лицо без гражданства при составлении обращения вправе обратиться за помощью к переводчику, если не обладает достаточными знаниями русского языка.



СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ