Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение

Краснодарского края «Армавирский юридический техникум»

(ГБПОУ КК АЮТ)

ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ:

Замдиректора по учебной работе

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_В.П.Марунич

«\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2017 г.

**ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА**

**«АНАЛИЗ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ПИСЬМАМИ И ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН»**

Студентки 3 курса 37 группы

специальности 46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение

**Метошоп Анастасии Александровны**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись студента)

Руководитель \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_И.Г.Рачкова

(подпись)

Армавир

2017 г.

**СОДЕРЖАНИЕ:**

ВВЕДЕНИЕ 3

1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ ПО ЗАЩИТЕ ПРАВА ГРАЖДАН НА ОБРАЩЕНИЕ В ГОСУДАРСТВЕННЫЕ ОРГАНЫ ВЛАСТИ
   1. Обращения граждан: понятие, сущность, значение 7
   2. Реализация права граждан Российской Федерации на обращение в современных условиях 12
   3. Процедура работы с обращениями граждан в государственных органах власти Российской Федерации 20
2. АНАЛИЗ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИИ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ НОВОКУБАНСКИЙ РАЙОН И ОТДЕЛЕ СОВЕТА МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ НОВОКУБАНСКИЙ РАЙОН
   1. Общие положения об администрации муниципального образования новокубанский район и отделе совета муниципального образования новокубанский район 28
   2. Общий порядок работы с обращениями граждан администрации МО Новокубанский район 31
   3. Анализ и оценка эффективности работы с обращениями граждан в администрации 39

ЗАКЛЮЧЕНИЕ 43

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ 45

ПРИЛОЖЕНИЯ 49

**ВВЕДЕНИЕ**

Одной из форм взаимодействия граждан с публичными структурами является их обращение в органы государственной власти, органы местного самоуправления и к должностным лицам. Граждане обращаются в публичные органы по различным вопросам как личного, так и общественного характера. Обращения могут быть вызваны неудовлетворенностью граждан процессами государственного управления, необходимостью в получении определенного государственного содействия, а также в защите и восстановлении нарушенных прав и свобод.

Работа с обращениями граждан ведется постоянно во всех без исключения органах государственной власти, как на федеральном, так и региональном уровне, в органах местного самоуправления, в государственных и негосударстввенных организациях и является одним из важнейших направлений их деятельности, однако действующее в этой сфере законодательство и практика его применения далеки от совершенства, о чем свидетельствуют многочисленные обращения граждан в Конституционный Суд за определением соотвествия Конституции РФ тех или иных положений нормативно-правовых актов, регулирующих работу с обращениями граждан. Коллизии и пробелы законодательства об обращениях граждан вызывают проблемы в правоприменительной практике. Не вполной мере сформировался институт ответственности за нарушение порядка рассмотрения обращений граждан.

До недавнего времени регулирование реализации конституционного права граждан на обращения в государственные органы власти осуществлялось множеством подзаконных нормативных правовых актов.

Принятие 2 мая 2006 года Федерального закона № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации»[[1]](#footnote-1)

явилось фактором, стимуляции дальнейшего развития данного института и соответственно, обуславливающим его последующее изучение.

**Актуальность**данной темы выпускной квалификационной работы определяется необходимостью выведения работы с обращениями граждан на более высокий качественный уровень при соблюдении законодательства в этой области. Обращения граждан представляют собой форму народовластия, осуществляемого с помощью предложений и инициатив, содержащихся в обращении. Таким образом, обращения граждан позволяют реализовать базовое конституционное положение, согласно которому народ является источником власти в РФ. Решение проблемы организации работы с обращениями граждан позволит эффективно выявлять мнения и настроения общества, позитивные и негативные тенденции в реализации органами государственной власти их компетенции, обеспечивать информационные ресурсы и эффективное функционирование организации.

**Целью**выпускной квалификационной работы является комплексный анализ процедур работы с письмами и обращениями граждан в администрации муниципального образования Новокубанский район.

Для достижения поставленной цели исследования необходимо решить следующие **задачи**:

1. рассмотреть теоретические основы организации работы по защите права граждан на обращение в государственные органы власти;
2. изучить порядок работы с обращениями граждан администрации МО Новокубанский район
3. проанализировать и оценить эффективность работы с обращениями граждан в администрации МО Новокубанский район;

**Объектом**выпускной квалификационной работы является процедура работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования Новокубанский район.

**Предметом**исследования являются письма и обращения граждан в администрации муниципального образования Новокубанский район.

Оценивая степень разработанности и изученности темы исследования, следует отметить, что она достаточно высока. Данной теме посвящены научные, практические и методические материалы по организации работы с документами, обращениями граждан, подготовленные главными специалистами-документоведами. Основные аспекты, задачи и функции организации работы с обращениями граждан рассматриваются Т.В. Кузнецовой, В.А. Кудряевым. Роль обращений граждан как элемента защиты прав человека, проблемы, связанные с институтом обращений граждан рассматривает М.А. Миронов. Технологию работы с обращениями граждан раскрывает М.В. Ватолина, Н.А. Храмцовская, В.Ф. Янковая, Е.М. Каменева. Однако место и роль института обращений как формы участия граждан в управлении государством, особенно на муниципальном уровне не имеет четкой научной основы.

В отечественной научной литературе к вопросам обращения граждан к власти подходят традиционно с юридической точки зрения. Правовую основу изучения работы с обращениями граждан составили: Конституция Российской Федерации, Закон Российской Федерации «О языках народов Российской Федерации», регулирующий вопросы использования государственного языка в работе государственных органов, организация, предприятий и учреждений, в официальном делопроизводстве, Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации», устанавливающий порядок рассмотрения обращений граждан государственными органами, органами местного самоуправления и должностными лицами, Типовое положение о ведении делопроизводства по обращениям, предложениям, заявлениям и жалобам граждан в государственных органах, органах местного самоуправления, предприятиях, учреждениях и организациях, 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, утв. постановлением Правительства РФ от 16.08.2012 № 840 и Административный регламент?.

В ходе исследования использованы следующие источники: ведомственная статистика, нормативные документы, принятые на федеральном и областном уровне, а также ведомственные правовые акты администрации муниципального образования Новокубанский район.

Цель и задачи выпускной квалификационной работы обусловили выбор ее структуры. Выпускная квалификационная работа состоит из введения, двух разделов, заключения, списка использованных источников и литературы.

Во введении представлены актуальность темы, степень изученности, цель, задачи, объект, предмет, структура работы. В первом разделе рассматриваются теоретические основы организации работы по защите права граждан на обращение в государственные органы власти. Во втором разделе описывается анализ работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования новокубанский район. Заключение содержит основные выводы по выпускной квалификационной работе.

1. **ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ ПО ЗАЩИТЕ ПРАВА ГРАЖДАН НА ОБРАЩЕНИЕ В ГОСУДАРСТВЕННЫЕ ОРГАНЫ ВЛАСТИ**
   1. **Обращения граждан: понятие, сущность, значение**

В качестве одной из гарантий защиты прав и свобод граждан и участия их в решении государственных дел Конституция Российской Федерации называет право граждан на обращение в государственные органы. Обращения граждан в государственные органы власти – это всегда один из наиболее важных элементов любого развитого демократического государства.[[2]](#footnote-2) Согласно Конституции РФ каждый гражданин Российской Федерации, может обратиться в государственные органы власти и управления, организации любой формы собственности, политические партии и общественные организации письменно или устно для того, чтобы выразить свое мнение о каких-либо сторонах жизнедеятельности государства и общества.

С появлением в конце XV в. в России первых приказов – центральных органов государственной власти, ведающих отдельными отраслями княжеского управления, и приказных изб – органов государственного управления на местах, постепенно формировался слой профессиональных чиновников из незнатных служилых людей, прекрасно знающих свое дело и со временем начавших оказывать влияние на решение государственных вопросов. Так, старейшим видом просительских документов были челобитные – всякого рода прошения, заявления, жалобы на имя царя, членов его семьи, патриарха, феодала.[[3]](#footnote-3)

Ряд законов определял правила подписания челобитных. Указом от 3 января 1702 г. предприсывалось людям, относящимся ко всем сословиям, подписываться полным именем и фамилией. В марте 1702 г. специальным Указом вводилась форма прошений, подаваемых на имя царя. 3 декабря 1702 г. был издан Указ, запрещающий в отписках и челобитных подписываться уменьшительными именами, падать перед царем на колени, снимать шапки зимой перед царским дворцом. Генеральный регламент также обращался к вопросу о челобитных. 22 – я глава «О допущении челобитчиков в коллегии» была посвящена приему устных прошений и доношений и порядку работы с ними.[[4]](#footnote-4)

В настоящее время Федеральных законов со словом «обращение» более тысячи, из которых пять (не считая законов о внесении изменений в них) содержат термин «обращение» в своем названии. Столько широкое употребление термина «обращение» объясняется тем, что само слово «обращение» в русском языке употребляется широко и имеет несколько значений.

В Федеральном законе от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» приводится определение обращения граждан.

«Обращение граждан – это направление в государственный орган, орган местного самуправления или должностному лицу письменные предложения, заявление и жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления».[[5]](#footnote-5)

Еще одно определение дано в юридическом словаре: «Обращение граждан – обобщенное наименование различных видов индивидуальных или коллективных обращений граждан в государственные органы, органы местного самоуправления, в адрес администрации предприятий, учреждений, организаций, общественных объединений, должностных лиц – заявлений, жалоб, предложений, ходатайств».[[6]](#footnote-6)

Из данных определений мы видим, что граждане являются участниками общественных отношений во всех составных государственного управления общества в целом. Надо отметить, что государство признает гражданина и определяет его правовой статус, подкрепляя это нормативными актами.

Из приведенных выше определений следует, что существует две основные классификации обращений: по форме и по содержанию. Первая достаточно проста – обращения классифицируются в зависимости от формы их подачи. В законе отражено, что таких форм существует две: устная и письменная.

Правильный подход к устному обращению обеспечивает максимальную быстроту и законность его разрешения. По несложному вопросу гражданину гораздо проще обратиться именно с устным обращением, а должностному лицу порой целесообразно сразу же постараться дать на него ответ. Таким образом, применение устных обращений способствует сокращению сроков их рассмотрения, устраняет переписку и бумажную волокиту и помогает более оперативно решать возникший вопрос.

Конечно, не всегда и не по всем вопросам целесообразно устное обращение, тогда граждане могут подать письменное обращение. Такие жалобы обычно пересылаются по почте или вручаются лично через структурные подразделения, которые уполномочены заниматься данным вопросом.

В мае 1743 г. решением императрицы Елизаветы Петровны был создан отдел прошений. В период министерского делопроизводства письменные обращения частных лиц в государственные учреждения были названы «просительские дела и бумаги».[[7]](#footnote-7) В их состав входили прошения, жалобы и отзывы. В прошениях излагались просьбы. Их было несколько видов:

* тяжебные (о праве собственности и владения);
* исковые (о договорах, вознаграждениях за убытки, обиды);
* встречные (с предъявлением обратного иска по взаимному соглашению);
* доносы (о преступлениях, злоупотреблениях или проступках).

Жалобами назывались обращения, подаваемые тяжущимися сторонами в высшие учреждения на решение или действие низших учреждений.[[8]](#footnote-8)

Отзывы подавались высшему в уголовном судопроизводстве учреждению с жалобой на приговоры низшей судебной инстанции.

В настоящее время Федеральный закон № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации» закрепляет несколько другие основные виды обращений – это предложения, заявления и жалобы.

Наиболее часто встречающимся видом обращений явяляются жалобы граждан. Федеральный закон определяет жалобу как просьбу гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц. Это определение кажется справедливым. Ведь жалоба появляется в той сфере правовых отношений, которые возникают из нарушения прав и законных интересов гражданина, установленных и закрепленных законодательством и другими нормами, регламентирующими права и личные интересы граждан, т.е. в тех случаях, когда отношения между гражданином и властью выходят за рамки позитивных.

Заявление определяется как «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, нодостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц».[[9]](#footnote-9)

Предложение – крайне интересный вид обращений, закон определяет его как «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»[[10]](#footnote-10). Предложение не связано с нарушением прав, оно не связано и с реализацией каких-либо прав заявителя, оно направлено на внесение каких-либо изменений в существующий порядок. Предложение является одной из важнейших форм реализации права граждан на участие в управлении. Кроме того, эта форма обращений является одним из наиболее весомых проявлений народовластия. Внося предложение, гражданин не преследует личной цели, не стремится защитить свои права от нарушений, а пытается воздействовать на принятие решений государственной властью, т.е. реализует одно из главнейших гражданских прав – непосредственного участия в управлении государством. Само существование права предложения является реальным подтверждением того, что власть в России исходит от народа.

Как уже говорилось ранее, любой гражданин имее право на индивидуальное или коллективное обращение. В Федеральном законе № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации» нет определенного понятия «коллективное обращение». Коллективным обращением может считаться любое обращение, написанное двумя и более авторами.

Таким образом, мы видим, что в законе определены права гражданина при рассмотрении обращений. Обращения граждан в совокупности регулирующих их правовых норм представляют собой сложный и достаточно разветвленный институт. На протяжении многих лет он функционирует и служит эффективным средством демократизации общества, формирования правового государства, широким каналом участия граждан в управлении делами общества и государства.

**1.2 Реализация права граждан Российской Федерации на обращение в современных условиях**

Права и свободы человека и гражданина обычно выступают основным критерием оценки качества государственности, степенью демократичности государства, приверженности правовым началам, нравственности, общечеловеческим ценностям. Органы власти в своей деятельности исходят из признания чести и достоинства гражданина высшими ценностями демократического федеративного правового государства. Эта норма закреплена в статье 2 Конституции РФ, которая говорит о том, что права и свободы человека являются высшей ценностью.[[11]](#footnote-11)

Граждане являются одним из источников информации о социальном и экономическом положении разных групп населения вне зависимости от их места проживания и потребностей. Право граждан на обращение в государственные органы власти и органы местного самоуправления – неотъемлемое право каждого гражданина, закреплено в статье 33 Конституции РФ.[[12]](#footnote-12). Оно характеризует не только средство осуществления охраны прав и свобод граждан, но и средство общественного контроля над деятельностью государства, а в идеале способ оптимизации его деятельности.

Граждане могут реализовать свое право на обращение добровольно и свободно. Право на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц. Также необходимо отметить, что рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно. Каждый гражданин, чьи права и свободы нарушены, имеет право на правовую защиту в государственном органе, даже если это нарушение было совершено лицами, действовавшими в официальном качестве. Право на обращение – это один из механизмов защиты прав, свобод и законных интресов граждан и форма реализации народовластия.

Обращения могут содержать личные вопросы и общественные интресы. Обращение в государственные органы власти помогает разрешению многих ситуаций, связанных с нарушением прав граждан, предупреждает массовые акции протеста. Право на обращение содержит связь государства с человеком, также подразумевает обязанность государственных органов власти рассмотреть и соответствующим образом отреагировать на него.

В механизме реализации права на обращения участвуют все органы государственной власти: Президент РФ, законодательные, исполнительные, судебные органы, прокуратура РФ, Уполномоченный по правам человека в РФ, а также органы местного самоуправления.[[13]](#footnote-13)

Роль Президента РФ как гаранта прав и свобод человека и гражданина состоит в обеспечении рассмотрения и разрешения обращений граждан и иных субъектов посредством специально созданного подразделения – Управления Президента РФ по работе с обращениями граждан и организаций.

Участие органов законодательной власти в механизме реализации права на обращения выражается в работе депутата с обращениями граждан, поступающими в приемные законодательных органов, а также при непосредственном контакте с избирателями. Кроме того, косвенным участием органов законодательной власти в механизме реализации права на обращения можно признать законотворческую деятельность, поскольку она должна исходить из своевременного и качественного анализа обращений граждан и содержащихся в них требований избирателей.

Органы исполнительной власти участвуют в механизме реализации права на обращения следующим образом: при органах исполнительной власти как на федеральном, так и на уровне субъектов РФ образуются подразделения по работе с обращениями граждан, иностранных граждан, лиц без гражданства, а также организаций. В частности, общественные приемные при органах исполнительной власти осуществляют прием, регистрацию письменных обращений граждан, а также рассмотрение устных обращений граждан на личном приеме.

В механизме реализации права на обращения принципиальное значение имеет деятельность органов местного самоуправления. Поскольку в большинстве своем обращения связаны с вопросами местного значения, их качественное и своевременное рассмотрение и разрешение на муниципальном уровне позволяет избежать бюрократической волокиты в разрешении конкретных проблем, что в конечном итоге и является основной целью конституционно-правового института права на обращения в органы публичной власти.

Судебные органы участвуют в механизме реализации права на обращения посредством судопроизводства. Так, субъекты права, свободы и законные интересы которых нарушены, обращаются за их защитой в суд. Значение судебных органов в механизме реализации права на обращения заключается в том, что они обеспечивают всестороннюю защиту и эффективное восстановление нарушенных прав, свобод и законных интересов субъектов права на обращения.

Важным инструментом в механизме реализации права на обращения является Уполномоченный по правам человека в Российской Федерации. Его деятельность по защите, обеспечению и соблюдению прав, свобод и законных интересов граждан является его основной и исчерпывающей функцией, в отличие от рассмотренных нами органов, для которых наряду с деятельностью в сфере реализации права на обращения существуют иные направления деятельности. Возможность обратиться к Уполномоченному по правам человека, исчерпав другие средства правовой – существенная дополнительная гарантия реализации права на обращения.

Значительное место в реализации права граждан на обращения принадлежит органам внутренних дел. Это объясняется тем, что защита прав и свобод человека и гражданина является основной задачей всех подразделений органов внутренних дел, которые непосредственно рассматривают обращения граждан и ведут прием населения.

Наряду с другими структурами государства конституционное право граждан на обращение обеспечивают органы прокуратуры. В механизме реализации права личности на обращение они играют важную роль и могут выступать в этих правоотношениях в разном качестве.

Помимо государственных органов определенную роль в обеспечении реализации права граждан на обращение играют общественные институты, которые, осуществляя свою деятельность, консолидируют интересы отдельных групп населения и доводят их до сведения органов государственной власти.

Таким образом, в Российской Федерации сформирована целостная система органов государственной и местной власти, участвующих в механизме реализации права граждан на обращения.

Рассмотрение обращений граждан должно осуществляться на безвозмездной основе. Недопустимо прямое или косвенное взимание платы за реализацию гражданином своего права. Любое не предусмотренное законом взимание платы за рассмотрение обращений граждан будет считаться нарушением их прав, предусмотренных законом и Уголовным кодексом Российской Федерации.

Право граждан на обращение следует отнести к субъективному праву, поскольку правомочия должностных лиц и органов государственной власти по рассмотрению обращений являются не правом, а их должностной обязанностью (следует отметить, что до 2013 года ситуация была иная: рассмотрение обращений граждан являлось государственной функцией государственных органов)[[14]](#footnote-14).

Рассматриваемое право граждан тесно связано с другими правами и обязанностями граждан. Например, с учетом особенностей содержания обращения, поданного в целях реализации в ч.7 ст. 2 Федерального закона от 19.06.2004 № 54-ФЗ «О собраниях, митингах, демонстрациях, шествиях и пикетированиях», указанное обращение становится не правом, а обязанностью для граждан.[[15]](#footnote-15) С другой стороны, обращение в государственные органы судебных инстанций автоматически квалифицируется как судебная защита прав и свобод гражданина. Кроме того, Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» субъективное право на обращение может быть автоматически расширено доступом к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, таким образом, реализация права на обращение является гарантией права граждан на информацию[[16]](#footnote-16), равно как и получение заявителем полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг, предусмотренное требованиями федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».[[17]](#footnote-17)

С учетом вышеизложенного, при приеме, обработке и направлении на рассмотрение обращений возникает ряд проблем, не решенных законодательно, но решаемых фактически непосредственными исполнителями, ответственными в государственных органах и органах местного самоуправления за рассмотрение обращений граждан, которые вынужденно берут на себя повышенную ответственность:

1. Поскольку ни Конституцией, ни федеральными законами право граждан на обращение не ограничено, любой, даже недееспособный или психически нездоровый гражданин имеет возможность подавать любое количество обращений в любой государственный орган с любой периодичностью независимо от наличия оснований для его обращения. При этом государственные органы от подобных граждан, злоупотребляющих своим правом, никак не защищены.

2. В определении обращения гражданина предлагается в качестве обращения фиксировать и рассматривать любое устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления. Фактически это является недоработкой законодателя, поскольку каждый гражданин, по тем или иным причинам не удовлетворенный результатом его посещения государственного органа, в устной форме, не всегда цензурной, высказывает должностным лицам свое недовольство, и, как следствие, по каждому факту такого недовольства граждан необходимо рассматривать «обращение»[[18]](#footnote-18).

3.Обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению[[19]](#footnote-19). Данная формулировка заставляет регистрировать и передавать на рассмотрение соответствующему должностному лицу любое обращение, независимо от его содержания и соблюдения заявителем требований к письменному обращению.

4. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо 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. При этом, не предусмотрено, что высказанные угрозы могут иметь под собой реальные основания и, если не принимать мер по защите должностного лица или членов его семьи, то надлежит, как минимум, проверить изложенную информацию компетентными органами и предотвратить возможные угрозы жизни. В отношении организаций, на которые распространено данное право, его реализация в полном объеме может просто парализовать деятельность государственных органов (постоянно варьирующийся перечень вопросов, частота направления обращений, обжалование результатов ответов и т.п.).[[20]](#footnote-20)

5. В связи с полным отсутствием ответственности граждан (за обоснованность подачи обращения, за его содержание, за соответствие формы обращения требованиям закона, за правдивость изложенных фактов и аргументов, и т.п.) при наличии административной ответственности должностных лиц государственных органов, органов местного самоуправления, государственных и муниципальных учреждений и иных организаций, на которые возложено осуществление публично значимых функций, по статье 5.59 «Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях» от 30.12.2001 № 195-ФЗ, конституционное право граждан зачастую превращается в форму издевательства над государственными органами, чем и пользуются отдельные граждане[[21]](#footnote-21).

6. Возвращаясь к Федеральному закону «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации», в котором термин «обращение гражданина» законодатель формулирует посредством перечисления видов, наиболее актуальным, возникающим на практике, является вопрос: что делать с теми обращениями, которые не могут быть классифицированы и не являются по своей сути[[22]](#footnote-22):

- ни рекомендацией 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 (предложением);

- ни просьбой гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц (заявлением);

- ни просьбой гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц (жалобой),

Возможность их классификации зачастую исключена, но принять их к рассмотрению должностные лица обязаны. Например, сообщение о недостатках в работе государственного органа, в зависимости от цели подачи заявления, невозможно разграничить от рекомендации с целью совершенствования деятельности государственного органа (предложение) или просьбы гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав (жалобы).

С целью преодоления вышеизложенных проблем, целесообразно:

1. Установить ограничение права, в части его злоупотребления, со стороны граждан и организаций;
2. Уточнить возможность направления обращений недееспособным или психически нездоровым гражданином, а также предоставить государственным органам в процессе рассмотрения обращений выяснять данные факты;
3. Установить взаимосвязь закона об обращениях с административным и уголовным законодательством;
4. Устранить коллизию статей 9 и 11 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации» в части обязательности рассмотрения обращений граждан, а также технологии принятия решений о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином;
5. Ограничить терминологию устного обращения гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления либо конкретизировать действия должностных лиц при поступлении «устных высказываний», трактуемых как «обращение»;
6. Установить ответственность граждан за несоблюдение законодательства об обращениях.

Таким образом, рассматривая формы прав граждан, право граждан на обращения в России в современных условиях мы приходим к выводу о том, что законодатель предусматривает все необходимые нормы для выработки взаимоотношений граждан с государством.

**1.3 Процедура работы с обращениями граждан в государственных органах власти Российской Федерации**

Государственные органы власти Российской Федерации уделяют работе с обращениями граждан особое внимание, расценивая эту сферу социальных отношений как один из важнейших каналов обратной связи органов государственной власти с населением.

Все обращения независимо от их предметной направленности, будь то предложение, заявление, жалоба и т.д. в первую очередь несут в себе крайне важную, общественно значимую информацию. Поэтому тщательный анализ и обобщение затронутых в обращениях вопросов, создание на их основе аналитических материалов являются базисом для выработки управленческих решений государственными органами власти различного уровня.

Соблюдение порядка работы с обращениями граждан и организаций в федеральных органах власти и их территориальных структур напрямую влияет на качество предоставляемой услуги. Данный порядок был определен типовым регламентом, утвержденным постановлением Правительства РФ от 28 июля 2005 г. № 45.[[23]](#footnote-23) При этом каждый из федеральных органов власти на основе данного документа формирует свой порядок работы с обращениями граждан и организаций. То есть каждый орган, каждое министерство и ведомство, основываясь на действующем законодательстве, тем не менее, организует работу с обращениями граждан с учетом территоииальных, социальных, организационных и других особенностей.

Процедура работы с обращениями граждан в государственном органе власти Российской Федерации включает в себя:

1. Прием обращения и первичная обработка письменных обращений граждан;
2. Регистрация поступивших письменных обращений на рассмотрение;
3. Организация личного приема граждан;
4. Контроль исполнения обращений граждан;
5. Предоставление информации о ходе рассмотрения обращения.[[24]](#footnote-24)

На стадии предварительной обработки обращений, поступивших в государственный орган власти, выявляются обращения заявителей, с которыми переписка прекращена. Такие обращения помещаются в ранее сформированные дела.

В случае поступления обращений, текст которых не поддается прочтению или смысл которых не ясен, а также, если обращения содерэат нецензурные или оскорбительные выражения, такие обращения не подлежат регистрации и рассмотрению.[[25]](#footnote-25)

По многократным обращениям ответственное лицо за работу с обращениями граждан на основании истории обращения готовит руководителю государственного органа власти предложение о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при одновременном наличии следующих условий:

1. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготовливающем, совершающем или совершившем, оно направляется в территориальные органы федеральных органов исполнительной власти в соответсвии с их компетенцией, о чем письменно уведомляется гражданин.
2. Если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию государственного органа власти.

После подписания поручения должностным лицом ответственное лицо за работу с обращениями граждан направляет обращения и прилагаемые к ним документы исполнителям.

Основанием для рассмотрения обращения исполнителем является поступление обращения с поручением должностного лица исполнителю. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории предложений, исполнитель определяет, какие конкретные рекомендации содержатся в обращении, в отношении каждого предложения исполнитель оценивает возможность его принятия или непринятия.

При рассмотрении обращения, отнесенного к категории заявления, исполнитель при рассмотрении жалобы обязан определить обоснованность просьбы гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов дургих лиц. В случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению, исполнитель в ответе аргументировано дает разъяснения в отношении отсутвия основания для восстановления и защиты прав, свобод и законных интересов граждан. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную, охраняемую федеральным законом тайну, по решению должностного лица (в соответствии с резолюцией), исполнитель готовит сообщение гражданину о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений. Сообщение подписывается Руководителем государственного органа.

В процессе рассмотрения обращения по существу исполнитель вправе направлять запрос, который должен содержать, в случае необходимости получения дополнительной информации у гражданина, направившего обращение, уточнения обстоятельств, изложенных в обращении, определения мотивации, исполнитель может пригласить гражданина на личную беседу.

При установлении исполнителем невозможности явки гражданина на личную беседу по состоянию здоровья или по иным причинам, исполнителем может быть принято решение о выезде по месту нахождения гражданина для беседы и получения дополнительных материалов. Гражданин уведомляется о дате и времени его посещения исполнителем.

В случае если рассмотрение обращения поручено нескольким исполнителям, ответственный исполнитель определяет порядок и сроки подготовки ответа на обращение. Ответственный исполнитель осуществляет контроль полноты и правильности подготовки материалов по обращению всеми соисполнителями и соблюдению ими установленных сроков.

Ответственный исполнитель формирует окончательный ответ по обращению при поступлении материалов от соисполнителей.

Если обращение поставлено должностным лицом на контроль, исполнитель направляет должностному лицу проект ответа. Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, дан исчерпывающий письменный ответ гражданину.

В этом случае должностное лицо снимает обращение с контроля, формируя в дело ответы, полученные от исполнителей, либо подписывая проект ответа, подготовленного исполнителем.

По письменным обращениям граждан структурные подразделения государственного органа власти формируют дело, куда подшиваются все материалы по рассмотрению обращения, в том числе поручения руководителя, поступившие ответы, справки и вносят в базу данных системы «Обращения граждан» информацию о результатах рассмотрения обращения.[[26]](#footnote-26)

В случае рассмотрения повторного обращения или появления дополнительных документов, они подшиваются в дело с первичным обращением. Документы в делах располагаются в хронологическом порядке. Сформированные дела располагаются на стеллажах в соответствии с порядковыми номерами.

Исполнение функции личного приема граждан включает в себя формирование списка лиц на прием к должностному лицу осуществляется ответственным лицом за работу с обращениями граждан с учетом категории льгот и состояния здоровья обратившегося, даты и времени обращения посетителя. [[27]](#footnote-27)

Основанием для начала исполнения процедуры личного приема граждан является устное обращение гражданина в ходе личного приема должностными лицами, в том числе обращения граждан на выездном приеме. Ответственное лицо за работу с обращениями граждан регистрирует обращение в базе данных системы «Обращение граждан», соответствующее структурное подразделение государственного органа власти прилагает историю обращений гражданина и передает их должностному лицу, осуществляющему личный прием. Максимальный срок подготовки поручений исполнителям и передачи обращений на регистрацию не может превышать трех рабочих дней. При желании личного приема гражданин приглашается на беседу специалистами ответственными за работу с обращениями граждан, о чем вносится запись в контрольно-регистрационную карточку гражданина. Во время приема граждан фиксируются поручения, которые дают должностные лица.

В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в контрольно-регистрационной карточке.

В случае, когда в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностных лиц, ведущих прием, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться, о чем делается запись в контрольно-регистрационной карточке. Во время личного приема гражданин имеет возможность подать письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов. 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 могут проводить выездные личные приемы граждан в муниципальных образованиях, общественных приемных, организациях. Организация и проведение выездных личных приемов граждан осуществляется специалистами государственного органа власти.

После окончания личного приема специалист ответственный за работу с обращениями граждан проводит первичную обработку материалов приема граждан. Должностное лицо, установившее в ходе личного приема необходимость подготовки письменного ответа на устное обращение, определяет исполнителя по подготовке письменного ответа, ставит обращение на контроль и оформляет резолюцию, в которой даются соответствующие поручения исполнителям по рассмотрению обращения.

В соответствии с резолюциями должностных лиц, проводивших прием граждан, специалист ответственный за работу с обращениями граждан направляет исполнителям поручения с указанием сроков их рассмотрения, заполняя необходимые данные в системе «Обращения граждан».

Обеспечение контроля за исполнением поручений, указаний, данных во время личного приема граждан, своевременностью и качеством исполнения поручений осуществляется в порядке, определяемом должностным лицом.

Ответы исполнителей по рассмотрению обращений граждан на личном приеме, направляются на подпись должностным лицам, проводившим прием, которые списывают материалы рассмотрения в дело либо дают дополнительные поручения.

Должностное лицо, проводившее прием, рассматривает проект ответа, дает поручения об исполнении действий, рекомендованных исполнителем в случае удовлетворения обращения гражданина, принимает в пределах своей компетенции решение о привлечении к ответственности лиц в случае установления фактов нарушения предписаний нормативных правовых актов, прав, свобод или законных интересов граждан, возвращает проект ответа на повторное рассмотрение.

Основанием для возврата проекта ответа на повторное рассмотрение может являться решение об окончании рассмотрения обращения, которо принимает должностное лицо, проводившее прием. Ответ направляется заявителю в порядке делопроизводства. По желанию заявителя ответ на обращение может быть вручен ему лично, отправлен по почте, электронной почтой. Обращения граждан, ответы и копии ответов на них, документы, связанные с ихрассмотрением, формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел государственного органа власти. В случае рассмотрения повторного обращения или появления дополнительных материалов они подшиваются к делу с первичным обращением. Документы в делах располагаются в соответствии с порядковыми номерами. Сформированные дела помещаются в специальные папки для хранения в текущем архиве, где располагаются в хронологическом порядке. Контрольно-регистрационные карточки рассмотренных устных обращений также вкладываются в папки с материалами рассмотрения устных обращений. Сформированные дела располагаются на стеллажах в соответствии с порядковыми номерами.

Хранение рассмотренных обращений и материалов к ним обеспечивается структурными подразделениями государственного органа власти в текущем архиве в течение пяти лет, после чего они в соответствии с заключением экспертной комиссии либо передаются на государственное хранение, либо уничтожаются.

Аналитическая работа по обращениям граждан ведется отделом ответственным за работу с обращениями граждан во взаимодействии с общественностью, всеми структурными подразделениями государственного органа власти. Анализ поступивших в государственный орган обращений (характер обращений, статистические данные, динамика показателей) проводится один раз в полгода с использованием возможностей системы «Обращения граждан». Анализ проводится на основе информаций, полученных от структурных подразделений государственного органа власти.

Текущий контроль за исполнением осуществляет – начальник отдела ответственного за работу с обращениями граждан. Персональная ответственность за выполнение функции закрепляется в должностных регламентах специалистов государственного органа. Контроль за полнотой и качеством исполнения функции включает в себя проведение проверок, принятие мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, подготовку ответов на обращения, анализ содержания поступающих обращений. Контроль со стороны граждан, общественных объединений, организаций может осуществляется на любой стадии исполнения функции путем получения ими информации.

Изучив теоретические основы организации работы по защите права граждан на обращение в государственные органы власти мы выяснили какие формы защиты прав граждан существуют на законодательном уровне, привели определения для каждой из форм. Определив понятие обращения граждан, сущность и значение мы приходим к выводу о том, что обращения граждан в совокупности регулирующих их правовых норм представляют собой сложный и достаточно разветвленный институт. Исследуя процедуру работы с обращениями граждан в государственных органах власти мы пришли к выводу о необходимости изучения работы с бращениями граждан на отдельном примере, т.е. в адинистрации муниципального образования Новокубанский район.

**II. АНАЛИЗ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИИ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ НОВОКУБАНСКИЙ РАЙОН И ОТДЕЛЕ СОВЕТА МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ НОВОКУБАНСКИЙ РАЙОН**

* 1. **Общие положения об администрации муниципального образования новокубанский район и отделе совета муниципального образования новокубанский район**

Новокубанский район образован 2 июня 1924 года как Армавирский, на основании постановления Президиума ВЦИК от 20 июня 1936 года переименован в Новокубанский с центром в селе Новокубанском. [[28]](#footnote-28)

Муниципальное образования Новокубанский район наделено статусом муниципального района законом Краснодарского края от 4 мая 2007 года № 1233-КЗ «Об установлении границ муниципального образования Новокубанский район, наделении его статусом муницииального района, образовании в его составе муниципальных образований – городского и сельских поселений и установлении границ».

Местное самоуправление в муниципальном образовании Новокубанский район осуществляется в границах муниципального образования Новокубанский район, установленных Законом Краснодарского края от 4 мая 2007 года № 1233-КЗ.

Местное самоуправление в муниципального образовании Новокубанский район – форма осуществления населением своей власти, обеспечивающая в пределах, установленных Конституцией РФ, федеральными законами.

Решение вопросов местного значения в МО осуществляют:

1. Совет муниципального образования Новокубанский район;
2. Глава муниципального образования Новокубанский район;
3. Администрация муниципального образования Новокубанский район;
4. Контрольно-счетная палата муниципального образования Новокубанский район.

Администрация – исполнительно-распорядительный орган муниципального образования Новокубанский район, наделенный уставом муниципального образования Новокубанский район полномочиями по решению вопросов местного значения и полномочиями для осуществления отдельных государсвтенных полномочий, переданных федеральными законами и законами Краснодарского края. Администрация обладает правами юридического лица и ей руководит глава района на принципах единоначалия.[[29]](#footnote-29)

Представительным органом муниципального образования Новокубанский район является Совет муниципального образования Новокубанский район. Совет состоит из 20 депутатов, избираемых на муниципальных выборах на основе всеобщего, равного и прямого избирательного права при тайном голосовании. Он подотчетен непосредственно населению муниципального образования Новокубанский район и отчитывается о своей деятельности не реже одного раза в год. [[30]](#footnote-30)

Организацию деятельности Совета осуществляет председатель Совета. Председатель Совета и его заместитель избираются тайным голосованием из числа депутатов Совета на срок полномочий Совета.

В исключительной компетенции Совета находится:

1. Принятие устава, внесение в него изменений и дополнений;
2. Утверждение местного бюджета и отчета о его исполнении;
3. Устновление, изменение и отмена местных налогов и сборов в соответствии с законодательством Российской Федерации о налогах и сборах;
4. Принятие планов и программ развития муниципального образования Новокубанский район, утверждение отчетов об их исполенении;
5. Определение порядка управления и рапоряжения имуществом, нахлдящимся в муниципальной собственности муниципального образования Новокубанский район;
6. Определение порядка принятия решений о создании, реорганизации и ликвидации муниципальных предприятий, а также об установлении тарифов на услуги муниципальных предприятий и учреждений, выполнение работ;
7. Определение порядка участия муниципального образования Новокубанский район в организациях межмуниципального сотрудничества;
8. Определение порядка материально-технического и организационного обеспечения деятельности органов местного самоуправления;
9. Контроль за исполнением органами местного самоуправления и должностными лицами местного самоуправления полномочий по решению вопросов местного значения;
10. Принятие решения об удалении главы в отставку.

Основной формой работы Совета является сессия, на которой решаются вопросы, отнесенные к его компетенции законодательством и уставом МО. Сессии созываются председателем по мере необходимости, но не реже одного раза в три месяца. Чрезвычайные сессии Совета созываются председателем Совета не медленно без предварительной подготовки документов в случаях:[[31]](#footnote-31)

1. Введения на территории Краснодарского края или муниципального образования режима чрезвычайного положения;
2. Массовых нарушений общественного порядка на территории муниципального образования Новокубанский район;
3. Стихийных бедствий и иных чрезвычайных ситуаций, требующих принятия экстренных решений;
4. Иных неотложных ситуаций, требующих незамедлительного принятия решения Советом.

**2.2 Общий порядок работы с обращениями граждан администрации МО Новокубанский район**

Работа с обращениями граждан в администрации муниципального образования Новокубанский район осуществляется в соответсвии с Конституцией Российской Федерации, действующим федеральным законодательством и Законом Краснодарского края от 25 февраля 1999 года № 162-КЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Краснодарском крае»[[32]](#footnote-32), Регламентом утвержденным постановлением главы муниципального образования Ноовкубанский район от 21 июля 2009 года № 1251 «Об утверждении Регламента исполнения муниципальной функции рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального образования Ноовкубанский район». Администрация рассматривает жалобы, заявления и предложения граждан в пределах своей компетенции.

В администрации ответственные специалисты общего отдела (далее – общий отдел) выполняют работу, связанную с централизованным учетом и организацией рассмотрения письменных и устных обращений граждан, поступающих на имя главы и его заместителей, анализируют характер вопросов, поднимаемых гражданами, информируют об их содержании руководство, ведт прием граждан и организуют личные и лисные выездные приемы граждан главой и его заместителями, проверяют состояние работы с обращениями граждан, оказывают необходимую методическую и практическую помощь в организации разрешния предложений, заявлений, жалоб.

В структурных подразделениях администрации, работу по рассмотрению предложений, заявлений и жалоб граждан, организацию личного приема граждан руководителями подразделений и ведения соответсвующего делопроизводства осуществляет специалист ответственный за делопроизводство в структурных подразделениях, назначенный правовым актом администрации и несущий персональную ответственность за работу.[[33]](#footnote-33)

Рассмотрение поступающих в адрес администрации обращений ведется в соответствии с утвержденным регламентом по схеме оперограммы движения поступающих обращений (Приложение 1).

Передача материалов для рассмотрения обращений граждан исполнителям осуществляется по реестру под роспись исполнителей или ответственных за делопроизводство соответствующих структурных подразделений для дальнейшей передачи руководителю подразделений.

Организационно-методическое обеспечение рассмотрения обращений граждан, информирование граждан о ходе рассмотрения обращения, а также контроль за полнотой и своевременностью рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального образования Новокубанский район возлагается на общественную приемную – сектор по обращениям граждан общего отдела администрации муниципального образования Новокубанский район (далее – общественная приемная).

Информирование граждан осуществляется в устной, письменной форме (в том числе в форме электронного документа). Должностные лица общественной приемной и структурных подразделений администрации муниципального образования Новокубанский район, ответственные за организацию работы с обращениями граждан, осуществляют информирование заявителей:

1. О местонахождении и графике работы администрации муниципального образования Новокубанский район, общественной приемной администрации муниципального образования Новокубанский район;
2. О справочных телефонах и почтовых адресах;
3. Об адресе официального сайта в сети Интернет, адресе электронной почты администрации муниципального образования Новокубанский район;
4. О порядке получения заявителем информации по вопросам организации рассмотрения обращений, в том числе с использованием информационных систем;
5. О порядке, форме и месте размещения информации в печатных и электронных средствах массовой информации.

Основные требования к информированию граждан: своевременность, полнота, актуальность, достоверность представляемой информации и четкость ее изложения.[[34]](#footnote-34)

Информирование заявителей в администрации осуществляется при:

1. Непосредственном обращении заявителя лично по телефону, письменно почтой, электронной почтой, факсимильной связью в общественную приемную и структурные подразделения администрации муниципального образования Новокубанский район;
2. Размещении информационных материалов в сети «Интернет», официальном сайте администрации муниципального образования Новокубанский район, федеральных и региональных информационных системах.

Информация о порядке рассмотрения обращений граждан представляется непосредственно в общественной приемной, в структурных подразделениях администрации муниципального образования Новокубанский район, в том числе с использованием телефонной связи и информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, посредством публикации в средствах массовой информации (в том числе путем размещения информации о почтовых адресах, справочных телефонах, факсах, адресах сайтов в сети Интернет, адресах электронной почты, режиме работы общественной приемной и администрации муниципального образования Новокубанский район, графиков личного приема граждан руководством администрации муниципального образования Новокубанский район на официальном сайте администрации муниципального образования Новокубанский район в сети «Интернет»), на информационных стендах в общественной приемной и в администрации муниципального образования Новокубанский район, в средствах массовой информации.

На входе в общественную приемную, в доступном для обозрения месте, размещается вывеска, содержащая информацию о режиме работы общественной приемной. Вывеска с режимом работы специалистов, осуществляющих функции передачи обращений в приемную главы администрации (губернатора) Краснодарского края размещается на административном здании и помещении, занимаемых указанными специалистами - общественной приемной администрации муниципального образования Новокубанский район.

Консультирование заявителей осуществляется как в устной, так и в письменной форме.

Требования к форме и характеру взаимодействия должностных лиц администрации муниципального образования Новокубанский район (далее – должностное лицо) с заявителями:

* при информировании о ходе и результатах рассмотрения обращений, ответах на телефонные звонки и устные обращения должностное лицо подробно, в вежливой (корректной) форме информирует граждан по интересующим их вопросам;
* если отсутствует возможность ответить на поставленный вопрос, гражданину сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию;
* при ответе на телефонный звонок должностное лицо называет наименование структурного подразделения администрации муниципального образования Новокубанский район, фамилию, имя, отчество, замещаемую должность.

Письменное обращение составляется в произвольной форме рукописным или машинописным способом и в обязательном порядке должно содержать:

1. Наименование муниципального органа либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица;
2. Фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя;
3. Почтовый адрес заявителя, на который должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения;
4. Суть предложения, заявления, жалобы;
5. Личную подпись заявителя;
6. Дату написания.

В случае необходимости, в подтверждение своих доводов, заявитель прилагает к обращению документы и материалы либо их копии.

Обращение, поступившее в администрацию муниципального образования Новокубанский район в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным [законом](consultantplus://offline/main?base=LAW;n=103155;fld=134) № 59[[35]](#footnote-35), Порядком работы с обращениями граждан в администрации [[36]](#footnote-36)с соблюдением требований российского законодательства о персональных данных.

Обращения, поступившие в администрацию муниципального образования Новокубанский район по компетенции, рассматриваются в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется от даты регистрации обращения в администрации муниципального образования Новокубанский район до даты направления ответа заявителю. В исключительных случаях срок рассмотрения обращения может быть сокращен.

Срок рассмотрения исчисляется в календарных днях. Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день.

Основание для начала организации рассмотрения обращений граждан - поступление в администрацию муниципального образования Новокубанский район письменного обращения (в том числе в электронной форме). Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином, его представителем, поступить по почте, телеграфу, каналам электронной и факсимильной связи.

В общем отделе администрации муниципального образования Новокубанский район корреспонденция проверяется на безопасность вложения. Специалист, обрабатывающий корреспонденцию, при обнаружении подозрительного почтового отправления (большая масса, смещение центра тяжести, наличие масляных пятен, необычный запах, особенности оформления и другое) сообщает о нем непосредственно начальнику общего отдела, начальник общего отдела - дежурному ОМВД России по Новокубанскому району.

Проверенная сотрудниками правоохранительных органов корреспонденция передается в общий отдел и далее в общественную приемную.

После вскрытия конверта проверяется наличие в нем письменных вложений. Если в конверте отсутствует письменное вложение либо обнаружилась недостача упоминаемых автором или описью документов, составляется акт ([Приложения](consultantplus://offline/main?base=RLAW177;n=59985;fld=134;dst=100312) 2, 3). Также составляется акт [(Приложение 4)](consultantplus://offline/main?base=RLAW177;n=59985;fld=134;dst=100327) на письмо, к которому прилагаются денежные знаки, кроме изъятых из обращения, ценные бумаги, оригиналы документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другое).

Все поступающие в администрацию муниципального образования Новокубанский район письменные обращения граждан регистрируются в единой системе электронного делопроизводства принятой в администрации муниципального образования Новокубанский район (далее ЕСЭД) в течение трех рабочих дней с даты их поступления.

Информация о персональных данных авторов письменных обращений, и обращений, направленных в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований российского законодательства о персональных данных.

На первой странице письма или учетной карточки (Приложение 5), а не на сопроводительных документах к нему, в правом верхнем углу либо на свободном от текста месте размещается регистрационный штрих-код с указанием даты поступления и регистрационного номера.

Регистрация всех обращений осуществляется путем занесения данных в электронную учетную карточку ЕСЭД, сканирования обращения или учетной карточки личного приема, телефонного обращения и всех прилагающихся к обращению документов. В ЕСЭД при регистрации в электронной карточке и на регистрационном штрих-коде указывается вид обращения.

Специалисты общественной приемной, рассматривающие почту, в день регистрации обращения вносят предложения руководству:

1. О представлении обращения на доклад главе муниципального образования Новокубанский район или его заместителям для принятия решения о ходе рассмотрения. При рассмотрении обращения, глава муниципального образования и его заместители определяют исполнителей, срок и порядок разрешения вопросов обращения (в электронной карте в ЕСЭД или листке резолюции);
2. О направлении обращения на исполнение в территориальные органы федерального органа исполнительной власти, органы местного самоуправления муниципального образования Новокубанский район, организации с сопроводительным письмом за подписью главы муниципального образования Новокубанский район или его заместителей;
3. О направлении обращения на рассмотрение по принадлежности с сопроводительным письмом, подписанным управляющим делами или начальником общего отдела, (организациям взаимодействующим с ЕСЭД администрации муниципального образования Новокубанский район, с соответствующей резолюцией в электронной регистрационной карточке по ЕСЭД), в котором могут определяться методы рассмотрения обращения: комиссионное рассмотрение, с выходом (выездом) на место, с участием заявителя, с проведением собрания и другие. С сопроводительными письмами, подписанными управляющим делами или начальником общего отдела, направляются и обращения в дополнение, к ранее направленным руководством администрации муниципального образования Новокубанский район, аналогичной тематики.

Рассмотрение обращения завершается подготовкой ответа, согласованием, утверждением и регистрацией его, в порядке, установленном Инструкцией по делопроизводству администрации муниципального образования Новокубанский район[[37]](#footnote-37), направлением его заявителю.

Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями граждан. В администрации муниципального образования Новокубанский район контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, поступающих на имя главы муниципального образования Новокубанский район, должностных лиц администрации муниципального образования Новокубанский район, осуществляется общественной приемной.

* 1. **Анализ и оценка эффективности работы с обращениями граждан в администрации**

Обращения граждан - важное средство проявления общественно-политической активности и заинтересованности жителей в общественных делах. Работа с обращениями граждан занимает особое место в деятельности администрации муниципального образования Новокубанский район, поскольку в них поднимаются вопросы, касающиеся всего общества. Мы ведем работу по совершенствованию системы реализации и защиты прав и свобод граждан и впредь будем улучшать организацию рассмотрения обращений граждан и принимать действенные меры на основе анализа обращений, при решении жизненно важных проблем населения.

Еженедельно по вторникам проводится личный прием граждан главой района, заместителями, как в рабочем режиме, так и по отдельному графику: за указанный период 376 человек принято главой района и его заместителями (338 человек приняты главой района), соответственно заместителями главы района принято- 38 человека. Помимо этого поступило 75 обращений по телефону «горячей линии». Большая часть вопросов, поднимаемых в обращениях граждан, относится к вопросам, решение которых находится в полномочиях и компетенции сельских поселений.

Прежде чем записать граждан на личный прием к главе района или заместителям, специалисты общественной приемной предлагают обратиться к главе соответствующего поселения и оказывают содействие в записи на прием в поселении (при условии, если ранее по этому вопросу гражданин уже не обращался по месту жительства).

Так, аналитика по месту проживания обратившегося в администрацию района показала следующую статистику:

В район поступило всего 1211 обращений, из них от граждан поселений:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Новокубанское г/п | 566 |
|  | Ковалевское с/п | 169 |
|  | Советское с/п | 155 |
|  | Прочноокопское с/п | 90 |
|  | Верхнекубанское с/п | 64 |
|  | Новосельское с/п | 49 |
|  | Прикубанское с/п | 46 |
|  | Бесскорбненское с/п | 43 |
|  | Ляпинское с/п | 29 |

Из всех полученных обращений на местном уровне обратились 600 жителей из них по поселениям:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Новокубанское г/п | 283 |
|  | Ковалевское с/п | 87 |
|  | Советское с/п | 70 |
|  | Прочноокопское с/п | 40 |
|  | Верхнекубанское с/п | 32 |
|  | Прикубанское с/п | 25 |
|  | Ляпинское с/п | 24 |
|  | Новосельское с/п | 10 |
|  | Бесскорбненское с/п | 12 |

Для оперативного решения обращений граждан, в целях снижения необоснованного обращения граждан в вышестоящие инстанции, на сходах, выездных приемах и массовых мероприятиях уже более года было рекомендовано главам поселений и разработано районом раздавать памятки о целесообразности первичного обращения по всем вопросам в органы местного самоуправления поселений и района, с указанием всех поселенческих и районных контактов.

Несмотря на это, все же высока статистика обращений в вышестоящие инстанции 611 человек (50,5% всех обращений), из них по поселениям:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Новокубанское г/п | 283 |
|  | Советское с/п | 85 |
|  | Ковалевское с/п | 82 |
|  | Прочноокопское с/п | 50 |
|  | Верхнекубанское с/п | 32 |
|  | Бесскорбненское с/п | 31 |
|  | Новосельское с/п | 22 |
|  | Прикубанское с/п | 21 |
|  | Ляпинское с/п | 5 |

Из обращений в вышестоящие инстанции в администрацию Президента обратилось 138 жителей района (23 % от краевых обращений и 11,3 % от всех обращений). Администрация края постоянно напоминает, что данный показатель один из самых главных для оценки деятельности органов местного самоуправления. Из них по поселениям:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Новокубанское г/п | 62 |
|  | Прочноокопское с/п | 18 |
|  | Советское с/п | 17 |
|  | Ковалевское с/п | 14 |
|  | Верхнекубанское с/п | 8 |
|  | Бесскорбненское с/п | 8 |
|  | Прикубанское с/п | 7 |
|  | Новосельское с/п | 3 |
|  | Ляпинское с/п | 1 |

…В целях улучшения работы с обращениями граждан необходимо:

1. заместителям главы фиксировать все обращения и передавать на регистрацию карточки приема граждан;
2. администрацией района и администрациями поселений для объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения рассматривать все обращения комиссионно с выездом на место
3. ко всем ответам по обращениям прилагать фотографии, до и после решения вопроса;
4. специалистам общественной приемной при регистрации ответов на обращения, по телефону подтверждать исполнение ответа и соответствие предоставленной информации фактическому исполнению;
5. в целях ликвидации дисбаланса между количеством письменных обращений граждан, поступающих в адрес вышестоящих инстанций и в адрес администраций муниципальных образований Новокубанского района на сходах граждан, выездных приемах и массовых мероприятиях еще в 2012 году раздавать памятки о целесообразности первичного обращения по всем вопросам в органы местного самоуправления.

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

Право граждан на обращение закрепляется в Конституции РФ. Это объясняется тем, что данное право является, с одной стороны, способом доведения до органов государственной власти интересов и потребностей населения и способом участия в управлении делами страны, а с другой – средством защиты прав, свобод и законных интересов человека и гражданина. Совершенствуя административное законодательство о правах и обязанностях граждан, государство тем самым влияет на упорядочение административно-правовых отношений как способа реализации прав и выполнения узаконенных обязанностей.

Институт обращений граждан содержит принципы, которые выражают основную специфику данного института. Одним из принципов института является, принцип объективного, полного и всестороннего исследования ситуации, по поводу которой поступило обращение. Следовательно, из этого принципа вытекают основные обязанности государственных органов власти в процессе рассмотрения обращения: разбираться в сути обращения, давать ответ на все поставленные вопросы, а в случае необходимости требовать необходимые документы, осуществлять проверки на местах, запрашивать от нужных лиц объяснения; привлекать к участию в производстве свидетелей, специалистов, переводчиков; самого гражданина, принимать другие меры для объективного, всестороннего и полного исследования вопроса.

Изучив теоретические основы организации работы по защите права граждан на обращение в государственные органы власти мы рассмотрели формы защиты прав граждан, которые существуют на законодательном уровне, приводя определения для каждой из форм. Определили понятие обращения граждан, сущность и значение, пришли к выводу о том, что обращения гражданв совокупности регулирующих их правовых норм представляют собой сложный и достаточно разветвленный институт.

Параллельно с совершенствованием законодательства развиваются информационные технологии, которые неизменно внедряются как нововведения в процедуры и технологию работы с документами. В результате все этапы работы с обращениями граждан, начиная от приема обращения до сдачи дел в архив, совершенствуются и организационно, и технологически. Новый этап технического развития общества вызвал к жизни электронные документы. Внедрение технических новшеств уже значительно меняет возможности общения граждан с органами государственной власти: теперь не только мобильная телефонная связь, но главным образом Интернет способны совершенно изменить способы обращения граждан к органам власти. Созданы технические возможности для посещения сайта организации с целью получения необходимой информации и для передачи с помощью электронной почты своего обращения. Применение цифровых технологий в будущем вообще может полностью изменить формы общения граждан с органами государственной власти.

Несомненно, что накопленный в предшествующие годы огромный опыт работы с обращениями граждан, а так же нормативный и юридико-технический материал может оказаться чрезвычайно полезным при формировании новой нормативно-правовой базы работы с обращениями граждан в современной демократической России.

**СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ**

**Нормативно-правовые акты:**

1. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных Законами Российской Федерации о поправках к Конституции Российской Федерации от 30.12.2008 № 6-ФКЗ, от 30.12.2008 № 7-ФКЗ, от 05.02.2014 № 2-ФКЗ), «Собрание законодательства РФ», от 21.07.2014 г. № 11. Часть первая, ст. 33 [Текст] – Москва: Инфра, 2015 г.
2. Кодекс Российской Федерации об администратиных правонарушениях [Электронный ресурс]: федеральный закон от 30.12.2001 № 195-ФЗ (в ред. от 01.05.2017) // СПС «Гарант», 2017
3. О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» [Электронный ресурс]: федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ (ред. от 02.05.2006), «Собрание законодательства РФ» от 24 ноября 2014 г. // СПС «Гарант», 2015
4. «О собраниях, митингах, демонстрациях, шествиях и пикетированиях» [Электронный ресурс]: федеральный закон от 19.06.2004 г. № 54-ФЗ (в ред. от 03.06.2016) // СПС «Гарант», 2015
5. «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» [Электронный ресурс]: федеральный закон от 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ (в ред. от 09.03.2016) // СПС КонсультантПлюс, 2016
6. «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» [Электронный ресурс]: федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ (в ред. от 28.12.2016) // СПС КонсультантПлюс, 2016
7. «О типовом регламенте внутренней организации федеральных органов исполнительной власти» [Электронный ресурс]: постановление Правительства Российской Федерации от 28.07.2005 № 452 (в ред. от 15.02.2017) // СПС «Гарант», 2017
8. «О порядке рассмотрения обращений граждан в Краснодарском крае» [Электронный ресурс]: закон Краснодарского края от 25 февраля 1999 г. № 162-КЗ (с изменениями от 26 июня 2002 г.) // СПС Министерство здравоохранения Краснодарского края, 2017
9. Устав муниципального образования Новокубанский район. Утвержден решением Совета муниципального образования Новокубанский район от 24 марта 2016 г. № 77, [Текст] статья 1, статья 7
10. Регламент Совета муниципального образования Новокубанский район. Утвержден решением Совета муниципального образования Новокубанский район от 22 апреля 2016 г. № 92, [Текст] ст. 1
11. Порядок работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования Новокубанский район. Утвержден постановлением администрации муниципального образования Новокубанский район от 15.05.2013 № 808, [Текст] ст. 2.1.3
12. Инструкция по делопроизводству администрации муниципального образования Новокубанский район. Утверждена постановлением администрации муниципального образования Новокубанский район от 11.01.2010 № 8, [Текст] ст. 9.1.3

**Научные и учебно-методические издания**

1. Анисимов Е.В. Государственные преобразования и самодержавие Петра Великого в первой четверти XVIII в. [Электронный ресурс] / СПб. Дмитрий Буланин, 1997 , стр. 31
2. Кузнецова Т.В. Делопроизводство (Документационное обеспечение управление): учебно-справочное пособие / Т.В.Кузнецова [Электронный ресурс] – М.: ЗАО «Бизнес школа «Интел-Синтез»», 2002, стр. 146
3. Батычко В.Т. Административное право. Конспект лекций. /Таганрог: ТТИ ЮФУ, 2008 г. [Электронный ресурс] стр.26-29.
4. Омельченко О.А. Законная монархия Екатерины II. М. Юридическая литература, 1993. [Электронный ресурс] С. 315-316
5. Преображенский А.А. Законодательство Петра I. /М.Юридическая литература, 1997. [Электронный ресурс] С. 86.

**Периодические издания:**

1. Мещерягина В.А. Юридическая природа конституционного права на обращение как субъективного права / В.А. Мещерягина // Актуальные проблемы российского права, 2014. № 6 [Электронный ресурс] с. 4
2. Сукач Андрей. В Беларуси назрела необходимость в корректировке некоторых норм закона об обращениях граждан / А.Сукач // Секретарское дело, 2014, № 12 [Электронный ресурс] с. 6
3. Мосягина О.В. Работа с обращениями граждан: нормативное регулирование / О.В. Мосягина // Справочник серетаря и офис-менеджера, 2002 № 5 [Электронный ресурс] с. 41-44
4. Князев С.Д. Институт обращений граждан в фокусе административных процедур / С.Д. Князев, О.В. Хабибулина // Академический юридический журнал. - 2008. - № 3. [Электронный ресурс] С. 56.
5. Храмцовская Н.А Уточнен порядок рассмотрения анонимных и повторных обращений граждан /Храмцовская Н.А// Делопроизводство и документооборот на предприятии. 2013.- № 2[Электронный ресурс]

**Электронные ресурсы:**

1. Юридический словарь «Энциклопедии и Словари» [Электронный ресурс]: - URL: <http://enc-dic.com/legal/Obraschenie-Grazhdanina-12913.html> (Дата обращения 12.05.2017)
2. Прокуратура Ханты-Мансийского автономного округа – Югры [Электронный ресурс]: - URL: <http://prokhmao.ru/legal-advice/archive/2012/25/408> (Дата обращения 18.05.2017)
3. Максимов В.А. Проблемы реализации законодательства об обращениях граждан [Электронный ресурс]: - URL: <http://mosi.ru/en/node/5947> (Дата обращения 19.05.2017)

**Приложение 1**

**Оперограмма движения поступающих обращений граждан в администрации муниципального образования Новокубанский район**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Должность  Процессы | Прием, регистрация | Рассмотрение, резолюция | Внесение резолюций в журнал регистрации | Передача документа на выполнение | Контроль | Подготовка ответа | Согласование проекта ответа | Возврат на доработку документа (ответа) | Подписание документа (ответа) | Регистрациия исходящего документа (ответа) | Отметка о выполнении документа | Снятие с контроля | Направление в дело |
| Глава администрации |  | . |  |  |  |  | . |  | . |  |  |  |  |
| Общий отдел | . |  | . |  | . |  |  |  |  | . | . | . |  |
| Исполнитель |  |  |  | . |  | . |  | . |  |  |  |  |  |

**Приложение 2**

**ФОРМА АКТА**

АКТ №\_\_\_\_\_\_

об отсутствии письменных вложений в заказных

письмах, с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью

от «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_200\_\_г.

Комиссия в составе\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(фамилия, инициалы, должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(число, месяц, год)

в администрацию муниципального образования Новокубанский район поступила корреспонденция с уведомлением за №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, проживающего по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

При вскрытии обнаружено отсутствие письменного вложения.

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

подпись, дата. Инициалы, фамилия

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

подпись, дата. Инициалы, фамилия

подпись, дата. Инициалы, фамилия

**Приложение 3**

**ФОРМА АКТА**

АКТ №\_\_\_\_\_\_

о недостаче документов по описи корреспондента в заказных письмах с

уведомлением и в письмах с объявленной ценностью

от «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_г.

Комиссия в составе\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(фамилия, инициалы, должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(число, месяц, год)

в администрацию муниципального образования Новокубанский район поступила корреспонденция с уведомлением за №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ , проживающего по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

При вскрытии обнаружена недостача документов, перечисленных автором письма в описи на ценные бумаги, а именно:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

подпись, дата. Инициалы, фамилия

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

подпись, дата. Инициалы, фамилия

подпись, дата. Инициалы, фамилия

**Приложение 4**

**ФОРМА АКТА**

АКТ №\_\_\_\_\_\_

о вложении оригиналов документов в заказных

письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью

от «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_г.

Комиссия в составе\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(фамилия, инициалы, должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(число, месяц, год)

в администрацию муниципального образования Новокубанский район поступила корреспонденция с уведомлением за №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, проживающего по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

При вскрытии почтового отправления обнаружены документы, а именно:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

подпись, дата. Инициалы, фамилия

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

подпись, дата. Инициалы, фамилия

подпись, дата Инициалы, фамилия.

**Приложение 5**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Карточка приема граждан**  **председателем Совета муниципального образования**  **Новокубанский район**  Подлежит возврату «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 200\_\_\_г.  № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 200 \_\_\_г.  (дата приема) | | | | | |
| Фамилия, имя, отчество заявителя | | | | |  |
|  | | | | | |
| Адрес |  | | | | |
| Место работы | |  | | | |
| Содержание заявления | | |  | | |
|  | | | | | |
|  | | | | | |
|  | | | | | |
|  | | | | | |
|  | | | | | |
|  | | | | | |
| Фамилия ведущего прием | | | |  | |

|  |  |
| --- | --- |
| **Дата** | **Кому и что поручено** |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
| Результат |  |
|  | |
|  | |
|  | |
|  | |
|  | |
|  | |
|  | |

1. О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации [Электронный ресурс]: федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ (в ред. от 03.11.2015) // СПС КонсультантПлюс, 2016 [↑](#footnote-ref-1)
2. Храмцовская Н.А Уточнен порядок рассмотрения анонимных и повторных обращений граждан [Электронный ресурс] / Н.А. Храмцовская // Делопроизводство и документооборот на предприятии. 2013.- № 2 [↑](#footnote-ref-2)
3. Преображенский А.А. Законодательство Петра I. /М.Юридическая литература., 1997. [Электронный ресурс] С. 86. [↑](#footnote-ref-3)
4. Анисимов Е.В. Государственные преобразования и самодержавие Петра Великого в первой четверти XVIII в. [Электронный ресурс] / СПб. Дмитрий Буланин, 1997, стр. 31 [↑](#footnote-ref-4)
5. О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации [Электронный ресурс]: федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ (в ред. от 03.11.2015) // СПС КонсультантПлюс, 2016 [↑](#footnote-ref-5)
6. Юридический словарь «Энциклопедии и Словари» [Электронный ресурс]: - URL: <http://enc-dic.com/legal/Obraschenie-Grazhdanina-12913.html> (Дата обращения 12.05.2017) [↑](#footnote-ref-6)
7. Омельченко О.А. Законная монархия Екатерины II. М. Юридическая литература, 1993. [Электронный ресурс] С. 315-316 [↑](#footnote-ref-7)
8. Батычко В.Т. Административное право. Конспект лекций. /Таганрог: ТТИ ЮФУ, 2008 г. [Электронный ресурс] стр.26-29. [↑](#footnote-ref-8)
9. О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации [Электронный ресурс]: федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ (в ред. от 03.11.2015) // СПС КонсультантПлюс, 2016 [↑](#footnote-ref-9)
10. О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации [Электронный ресурс]: федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ (в ред. от 03.11.2015) // СПС КонсультантПлюс, 2016 [↑](#footnote-ref-10)
11. Конституция Российской Федерации [Текст]: - М.: ИНФРА – М, 2015. – С.2. [↑](#footnote-ref-11)
12. Конституция Российской Федерации [Текст]: - М.: ИНФРА – М, 2015. – С. 33. [↑](#footnote-ref-12)
13. Прокуратура Ханты-Мансийского автономного округа – Югры [Электронный ресурс]: - URL: <http://prokhmao.ru/legal-advice/archive/2012/25/408> (Дата обращения 18.05.2017) [↑](#footnote-ref-13)
14. Максимов В.А. Проблемы реализации законодательства об обращениях граждан [Электронный ресурс]: - URL: <http://mosi.ru/en/node/5947> (Дата обращения 19.05.2017) [↑](#footnote-ref-14)
15. О собраниях, митингах, демонстрациях, шествиях и пикетированиях [Электронный ресурс]: федеральный закон от 19 июня 2004 года № 54-ФЗ (в ред. от 03.07.2016) // СПС Гарант, 2017 [↑](#footnote-ref-15)
16. Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления [Электронный ресурс]: федеральный закон от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ (в редакции от 09.03.2016) // СПС КонсультантПлюс, 2016 [↑](#footnote-ref-16)
17. Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг [Электронный ресурс]: федеральный закон от 27 июля 2010 года (в ред. от 28.12.2016) // СПС КонсультантПлюс, 2016 [↑](#footnote-ref-17)
18. О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации [Электронный ресурс]: федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ (в ред. от 03.11.2015) // СПС КонсультантПлюс, 2016. – 4 с. [↑](#footnote-ref-18)
19. Там же. – 9 с. [↑](#footnote-ref-19)
20. О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации [Электронный ресурс]: федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ (в ред. от 03.11.2015) // СПС КонсультантПлюс, 2016.– 11 с. [↑](#footnote-ref-20)
21. Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях [Электронный ресурс]: федеральный закон от 30 декабря 2001 года № 195-ФЗ (в ред. 01.05.2017) // СПС Гарант, 2017 [↑](#footnote-ref-21)
22. Мещерягина В.А.Юридическая природа конституционного права на обращение как субъективного права [Электронный ресурс]: / В.А. Мещерягина // Актуальные проблемы российского права. – 2014. - № 6 – с. 4 [↑](#footnote-ref-22)
23. О Типовом регламенте внутренней организации федеральных органов исполнительной власти [Электронный ресурс]: постановление Правительства РФ от 28 июля 2005 года № 452 (в ред. от 15.02.2017) // СПС Гарант, 2017 [↑](#footnote-ref-23)
24. Кузнецова Т.В. Делопроизводство (Документационное обеспечение управления): учебно-справочное пособие / Т.В. Кузнецова. [Электронный ресурс] – М.: ЗАО «Бизнес школа «Интел-Синтез»», 2002 – 146 с. [↑](#footnote-ref-24)
25. Князев С.Д. Институт обращений граждан в фокусе административных процедур / С.Д. Князев, О.В. Хабибулина // Академический юридический журнал. - 2008. - № 3. [Электронный ресурс] С. 56. [↑](#footnote-ref-25)
26. Сукач Андрей. В Беларуси назрела необходимость в корректировке некоторых норм закона об обращениях граждан [Электронный ресурс]: / А. Сукач. // Секретарское дело. – 2014. - № 12. – с.6 [↑](#footnote-ref-26)
27. Мосягина О.В. Работа с обращениями граждан: нормативное регулирование [Электронный ресурс]:/ О.В.Мосягина // Справочник секретаря и офис-менеджера. – 2002. - № 5. – с. 41-44 [↑](#footnote-ref-27)
28. Устав муниципального образования Новокубанский район [Текст]: / утвержденный решением Совета муниципального образования Новокубанский район от 24.03.2016 № 77. – ст. 1 [↑](#footnote-ref-28)
29. Устав муниципального образования Новокубанский район [Текст]: / утвержденный решением Совета муниципального образования Новокубанский район от 24.03.2016 № 77. – ст. 7 [↑](#footnote-ref-29)
30. Регламент Совета муниципального образования Новокубанский район [Текст]: / утвержденный решением Совета муниципального образования Новокубанский район от 22 апреля 2016 года № 92. – ст. 1 [↑](#footnote-ref-30)
31. Регламент Совета муниципального образования Новокубанский район [Текст]: / утвержденный решением Совета муниципального образования Новокубанский район от 22 апреля 2016 года № 92. – ст. 27 [↑](#footnote-ref-31)
32. О порядке рассмотрения обращений граждан в Краснодарском крае [Электронный ресурс]: закон Краснодарского края от 25 февраля 1999 года № 162-КЗ (с изменениями от 26 июня 2002 г. ) // СПС Министрество здравоохранения Краснодарского края, 2017 [↑](#footnote-ref-32)
33. Инструкция по делопроизводству администрации муниципального образовнаия Новокубанский район [Текст]: / утверждена постановлением администрации муниципального образования Новокубанский район от 11.01.2010 № 8, - ст. 9.1.3 [↑](#footnote-ref-33)
34. Порядок работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования Новокубанский район [Текст]: / утвержден постановлением администрации муниципального образования Новокубанского района от 15.05.2013 года № 808, - ст. 2.1.3 [↑](#footnote-ref-34)
35. О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации [Электронный ресурс]: федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ (в ред. от 03.11.2015) // СПС КонсультантПлюс, 2016. [↑](#footnote-ref-35)
36. Порядок работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования Новокубанский район [Текст]: / утвержден постановлением администрации муниципального образования Новокубанского района от 15.05.2013 года № 808 [↑](#footnote-ref-36)
37. Инструкция по делопроизводству администрации муниципального образовнаия Новокубанский район [Текст]: / утверждена постановлением администрации муниципального образования Новокубанский район от 11.01.2010 № 8 [↑](#footnote-ref-37)