Конспект!

**Работа с обращениями граждан**

Каждый гражданин имеет право на обращение в органы законодательной, исполнительной власти и иные ведомства, представляющие интересы государства. Должностные лица этих органов обязаны рассматривать эти обращения, принимать по ним решения и давать мотивированные ответы в сроки, установленные **Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"**.

В целях установления единого порядка рассмотрения обращений физических и юридических лиц, а также организации приема населения в каждом органе социального обеспечения должны быть приняты соответствующие нормативные акты.

Обращения граждан бывают разного характера. Чаще всего обращения оформляются в письменной форме. Можно выделить три основных вида обращения: заявление, жалоба, предложения.

**Заявление** – это официальное обращение лица в орган или к должностному лицу органа социального обеспечения по поводу:

1. реализации своего субъективного права на тот или иной вид обеспечения;
2. реализации своего законного интереса в сфере социального обеспечения;
3. по поводу недостатков в работе подразделений данных органов и пр.

Заявления могут быть единоличными или коллективными.

**Жалоба** – вид обращения по поводу нарушения:

а) субъективного права на какой-либо вид социального обеспечения;

б) охраняемых законом интересов гражданина в этой сфере.

Жалобы могут быть обоснованными или необоснованными.

**Предложение** – вид обращения, целью которого является совершенствование работы органов социального обеспечения.

При работе с приведенными видами обращений применяется инструкция о работе с письменными обращениями граждан. В инструкции обычно устанавливается порядок рассмотрения таких обращений. Он состоит из нескольких этапов работы с ними: приема, регистрации, рассмотрении по существу, анализа, подготовки проекта ответа, ответа заявителю.

**Схема** анализа поступающих обращений может состоять из следующих разделов:

1) общее количество поступивших обращений, в том числе повторных;

2) характер (содержание) обращения;

3) откуда поступило обращение;

4) обоснованность или необоснованность обращения;

5) сроки рассмотрения обращения;

6) исполнитель;

7) принятые меры по конкретному обращению гражданина.

Работа с письмами складывается из нескольких этапов: приема, регистрации, учета, рассмотрения, подготовки ответа, отправки ответа.

При приеме писем проверяется правильность указания их адреса; письма, доставленные не по назначению, немедленно возвращаются почтовому предприятию связи для возврата адресату. Вложения, содержащиеся в конверте, проверяются, пересчитываются и скрепляются с конвертом. Отсутствие указанных в письме приложений или их части отражается в акте, о чем сообщается заявителю. На письмах граждан, полученных на личном приеме, делается пометка «с личного приема».

Письма должны быть зарегистрированы в день их поступления в специальном журнале поступившей корреспонденции. Анонимные письма не регистрируются и не рассматриваются. На каждое письмо заводится регистрационная контрольная карточка установленного образца.

Зарегистрированное письмо гражданина в день регистрации подается руководителю органа социального обеспечения. Он поручает работнику органа рассмотреть поставленные в обращении вопросы и подготовить проект ответа на него. (Это называется письменная резолюция руководителя.)

Письма передаются исполнителю под расписку в журнале или в регистрационной контрольной карточке. Если исполнителей по письму несколько, то ответственным считается первый исполнитель, указанный в резолюции руководителя. Ответственность за это в таких случаях в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

Запрещается передавать жалобы тем лицам, на которых жалуется заявитель.

Полученные от заявителя документы возвращаются ему заказным письмом вместе с ответом. В тех случаях, когда документы приобщены к материалам проверки, пенсионному или медицинскому делу или делу получателя социального пособия, об этом сообщается заявителю.

При возвращении документов в письме перечисляются наименования их подлинников (например, о составе семьи, медицинские или иные документы) и указывается общее число приложений.

Письма, находящиеся на контроле в вышестоящих органах социальной защиты или социального обеспечения, подлежат возврату вместе с ответом. В другие контролирующие органы письма возвращаются только по их требованию.

Подписанные письма передаются для отметки на алфавитно-регистрационной карточке. После этого регистрируются в журнале исходящей корреспонденции и потом отправляются адресату.

Сроки рассмотрения писем граждан и контроль за своевременным их рассмотрением предусмотрены **Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"**.

По общему правилу письменное обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения. Кроме того, установлена и возможность продления срока рассмотрения обращения, но не более чем на 30 дней.

Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо при направлении письменного обращения на рассмотрение в другие органы может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностных лиц документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

Началом срока исполнения дела в связи с обращением гражданина считается день поступления письма в учреждение, а его окончанием – день направления окончательного ответа заявителю или в контролирующий орган.

Для соблюдения установленных сроков в письмах-запросах обязательно указывается ожидаемый срок получения ответа.

Анализ писем граждан является обязанностью государственных органов и органов социальных страховых фондов.

Для изучения характера писем и причин, порождающих обращения граждан, ежеквартально проводится их анализ. При проведении анализа писем особое внимание уделяется тем жалобам, по которым были восстановлены нарушенные права и законные интересы граждан либо выявлены недостатки в деятельности органов или учреждений социального обеспечения, или отдельных должностных лиц, а также фактам несвоевременного рассмотрения писем.

На основании результатов проведенного анализа разрабатываются мероприятия по устранению причин и условий, порождающих обращения граждан, по улучшению социального обслуживания населения и других направлений деятельности органов или учреждений социального обеспечения.

Предложения, направленные на совершенствование законодательства о социальном обеспечении и улучшение работы органов или учреждений социального обеспечения, систематически обобщаются. Информация о них высылается в вышестоящие органы государственной власти и учреждения.

**Таким образом, обращения граждан выполняют несколько функций**:

1) это одна из форм участия граждан в управлении делами государства;

2) один из способов восстановления нарушенного права;

3) один из источников информации для органов государственной власти и местного самоуправления;

4) один из способов устранения нарушений законности и предотвращения правонарушений.

Однако, **Федеральный закон от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"** несовершенен, так как не обеспечивает такого организационно-правового механизма рассмотрения обращений, который максимально способствовал бы защите интересов граждан, восстановлению их нарушенных прав и удовлетворению законных требований.