

09.03.2023

Очная форма обучения

Группа ТЭК 3/2

ОП.05 Документационное обеспечение управления

Вид занятия:	лекция (2 часа)
Тема занятия:	Организация работы с обращениями граждан
Цели занятия:	
- учебная	- ознакомиться с организацией работы с письмами и обращениями граждан; - изучить порядок работы с документами, имеющими грифы ограничения доступа; - рассмотреть особенности организации информационно-справочной работы по документам; - сформировать умения структурировать информацию; - привлекать обучающихся к самостоятельной деятельности;
- воспитательная	- воспитывать стремление к изучению дисциплины; - воспитывать внимание, дисциплинированность, активность.

Электронная библиотека техникума

1. Документационное обеспечение управления (с основами архивоведения): учебное пособие / М.И. Басаков. – М.: КНОРУС, 2013. – 216 с.
2. Охотников А.В., Булавина Е.А. Документоведение и делопроизводство: Учебное пособие. – Изд. 2-е, перераб. и доп. – М.: ИКЦ «МарТ»; Ростов н/Д: издательский центр «МарТ», 2005. – 304 с. – (Серия «Безупречные документы»).

Тема 14 «Организация работы с обращениями граждан»

План

1. Организация работы с письмами и обращениями граждан.
2. Организация работы с документами, имеющие грифы ограничения доступа.
3. Информационно-справочная работа по документам.

Задание

1. Составить опорный конспект по вопросам лекции.
2. Ответить устно на вопросы для самоконтроля.

Обязательно в конце выполненных заданий писать Ф.И.О. и группу, ставить подпись и дату отправки. Сделать фото конспекта, информационного сообщения и прислать на электронную почту: olga_boyko_74@mail.ru

1 Организация работы с письмами и обращениями граждан

Письменные обращения граждан следует рассматривать как важное средство осуществления и охраны прав личности.

Обращения граждан выражаются как в письменной, так и в устной форме. В них могут быть поставлены вопросы, касающиеся прав и законных интересов, как автора обращения, так и других граждан или интересов всего общества. Обращения делятся на предложения, заявления и жалобы.

Под предложениями обычно понимаются обращения граждан, направленные на улучшение деятельности государственных органов, рыночных структур экономики и общественных организаций, не связанные с нарушением прав и законных интересов самого гражданина. Предложения - это желание автора включиться в общественную жизнь, эффективное средство политической активности гражданина, его непосредственного участия в совершенствовании форм управления. Обычно в них содержатся данные собственных наблюдений или практики работы автора, затрагивающие проблемы государственной и общественной жизни с указанием на недостатки в их решении, допускаемые конкретными органами, предлагаются пути и способы решения затронутых проблем.

Под заявлением подразумевается обращение граждан в целях реализации личных прав и законных интересов, не связанных с нарушением этих прав и интересов. Юридический энциклопедический словарь дает следующее определение: «Заявление - официальное обращение лица (или нескольких лиц) в учреждение или к должностному лицу, не связанное... с нарушением прав и законных интересов гражданина и не содержащее поэтому требования об устранении такого нарушения. Заявления подаются, во-первых, в целях реализации права или законного интереса гражданина... и, во-вторых, для того, чтобы сообщить о тех или иных недостатках в работе предприятий, учреждений и организаций...»

Термин «жалоба» в словаре определен следующим образом: «жалоба - обращение в государственный либо общественный орган или к должностным лицам по поводу нарушения прав и охраняемых законом интересов конкретного лица (гражданина), общественной организации, предприятия и т.д.».

Таким образом, под жалобой понимается обращение с требованием о восстановлении законных интересов граждан, нарушенных действиями либо решениями государственных органов, владельцами различных форм собственности, должностными лицами и общественными организациями. Жалобой признается также несогласие с решением или действиями государственного либо другого органа, предприятия, учреждения, организации, затрагивающими права и охраняемые законом интересы граждан.

Работа с обращениями населения имеет свои особенности и ведется отдельно от общего делопроизводства. Прежде всего, обращения граждан должны подаваться в те органы, учреждения и тем должностным лицам, от которых зависит разрешение данного вопроса.

Жалобы на общественные организации, не имеющие вышестоящих органов, подаются в местные органы власти.

Личную ответственность за организацию работы с обращениями граждан, состояние делопроизводства по ним несут руководители государственных органов, предприятий, учреждений и организаций, которые обязаны постоянно держать этот

участок работы под контролем.

При организации работы с обращениями надо использовать указанный выше нормативно-методический документ, взяв из него, прежде всего, порядок работы с этой категорией документов.

Технология работы с обращениями граждан требует организации:

- приема граждан;
- приема и первичной обработки письменных обращений;
- регистрации обращений;
- направления обращений на рассмотрение;
- уведомления заявителя о направлении обращения в другие учреждения;
- уведомления заявителя о длительном расследовании обращения;
- контроля за сроками исполнения документов и выполнением принятых по ним решений;
- информационно-справочной работы по обращениям;
- извещения заявителя о вынесенных решениях с одновременным, в случае необходимости, направлением решений для исполнения в соответствующие органы;
- группировки в дела и текущего хранения обращений;
- анализа поступивших обращений.

Обращения граждан в государственные и общественные органы, на предприятия, в учреждения, организации могут быть поданы в письменной форме, лично, по почте, с помощью телеграфа и телетайпа, факса, электронной почты, а также устно должностному лицу, наделенному правом и обязанностью рассмотрения обращений или ведущему прием граждан.

Все письменные обращения принимаются централизованно в одном месте. Проверив правильность доставки, письма вскрывают, при этом конверты не уничтожаются, так как штамп на нем может являться доказательством даты получения документа. Кроме того, адрес автора обращения, по которому предстоит ответить, часто бывает написан лишь на конверте. Поэтому конверт сохраняется вместе с документом до конца решения вопроса и будет подшит в дело.

В нижнем правом углу документа проставляется штамп учреждения, получившего обращение. В нем стоит дата его получения и начала работы с ним в данном учреждении. Иногда она может не совпасть с датой на конверте, так как последняя проставляется почтовым отделением, которое не всегда в тот же день доставляет письмо адресату. Поэтому именно с даты, проставленной в штампе, начинается отсчет срока исполнения обращения. Помимо даты в штампе указывается и регистрационный номер предложения, заявления, жалобы, который состоит из начальной буквы фамилии автора и порядкового номера поступившего обращения, например, К - 121. Типовое положение о ведении делопроизводства по обращениям граждан допускает дополнение регистрационного индекса другими обозначениями, обеспечивающими систематизацию, поиск, анализ и сохранность обращений граждан.

К обращениям могут быть приложены различные справочные материалы в подлинниках или копиях. Их надо скрепить вместе с обращением, чтобы они не потерялись в процессе работы. На этом заканчивается первый этап работы с обращениями.

После первичной обработки все обращения передаются на регистрацию,

которая ведется по единой форме в порядке, установленном Типовым положением. Регистрация этой категории документов помимо общих задач регистрации - учет, контроль и справочная работа - является также юридическим свидетельством того, что они приняты к рассмотрению в данном учреждении. Регистрацию рекомендуется вести на компьютере или на карточках и только в тех случаях, когда в учреждение, организацию или на предприятие поступает незначительное количество документов населения, можно оставить и журнальную форму регистрации.

Суть регистрации - внесение в компьютер или запись на карточке основных поисковых признаков документа и сведений о заявителе. При использовании автоматизированной системы регистрационная карточка на обращения заполняется на экране компьютера.

При традиционной технологии регистрационные карточки изготавливаются из плотной бумаги формата А5 (210 × 148) или А6 (105 × 148).

Количество экземпляров заполняемых регистрационно-контрольных карточек определяется из потребностей организации контроля за исполнением и справочной работы по обращениям. Чаще всего это два-три экземпляра: 1-й - для контрольной картотеки, 2-й - для справочной картотеки, 3-й - направляется вместе с документом к исполнителю. Однако прежде чем приступить к регистрации в любой форме, выявляют по алфавитной картотеке или алфавитной книге, не является ли данное обращение повторным. Зарегистрированный документ докладывается руководителю или его заместителю для принятия решения.

В законодательно-нормативных актах предусмотрен вариант, когда полученное обращение вообще не относится к компетенции получившего его учреждения (организации, предприятия). В этом случае работником, отвечающим за эту категорию документов, оно должно быть не позднее чем в пятидневный срок направлено на рассмотрение в компетентный орган или заявителю. В ответном письме даётся разъяснение, куда ему следует направить свое обращение.

Если в обращении поставлены вопросы, требующие решения разных компетентных органов, руководитель организации, получивший обращение, рассматривает вопрос, относящийся к его компетенции, а о содержании других вопросов сообщает в установленные сроки соответствующим организациям.

Во всех случаях пересылки документов в другие организации заявители ставятся об этом в известность в пятидневный срок с момента получения документа. В том случае, когда руководитель сразу в процессе рассмотрения документа может решить поставленный в нем вопрос, он отражает свое решение в резолюции, которая является по существу ответом. На её основе составляется ответное письмо заявителю. Если вопрос требует лишь разъяснения, руководитель в резолюции указывает исполнителя и срок написания ответного разъяснительного документа. Все указания руководителя о порядке рассмотрения документа и исполнения переносятся в регистрационно-контрольную карточку.

Каждое решение, принимаемое по обращению граждан, прежде всего, должно быть основано на требованиях конкретных законов, всестороннем изучении обстоятельств и причин, породивших критические замечания.

Чаще всего для принятия по обращению обоснованного решения необходимо собрать нужный информационно-справочный материал, послать запрос на места, потребовать объяснения от виновных, направить документ для проверки в подведомственные органы, организовать выезд на место ответственного работника.

К рассмотрению обращений не следует привлекать лиц, участие которых может повлиять на объективное решение вопросов, поднятых в документе.

Весь процесс рассмотрения обращений граждан подлежит обязательному контролю.

Сроки исполнения обращений определяются в зависимости от сложности поставленных в них вопросов. Как максимальный установлен месячный срок разрешения жалоб, заявлений и предложений во всех органах. Заявления и жалобы, не требующие дополнительного изучения и проверки, разрешаются безотлагательно, но не позднее 15 дней со дня поступления. В тех случаях, когда для принятия решений по жалобе или заявлению необходимо проведение специальной проверки и истребование дополнительных материалов, разрешено, в порядке исключения, продление сроков не более чем на один месяц с сообщением об этом лицу, подавшему заявление или жалобу. Для разрешения заявлений и жалоб военнослужащих и членов их семей были установлены более короткие сроки: в центральных органах власти и управления - до 15 дней, в местных органах власти, на предприятиях и в учреждениях - безотлагательно, но не позднее 7 дней. Практика работы подтвердила оптимальность установленных сроков работы с документами граждан. Этих сроков продолжают придерживаться и сегодня.

Контроль за своевременным разрешением рассматриваемых документов возлагается на должностных лиц, которые обязаны обеспечивать своевременное, правильное и полное рассмотрение обращений и исполнение решений, принятых по обращениям граждан.

Типовое положение специальным пунктом указывает, что письма граждан, направленные в государственные органы, предприятия, учреждения, организации, различным адресатам, требующие сообщить результаты рассмотрения предложения, заявления, жалобы, берутся на особый контроль. На всех экземплярах регистрационно-контрольных карточек и на предложениях, заявлениях и жалобах проставляется штамп КОНТРОЛЬ или знак контроля К. Предложения, заявления и жалобы граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

Контроль за исполнением ведется по регистрационно-контрольным карточкам, которые ставятся по срокам исполнения в контрольную картотеку. Контрольная картотека по обращениям граждан организуется и строится так же, как и контрольная сроковая картотека по другим административным документам.

Все движение контролируемого документа, передача его от исполнителя к исполнителю отмечаются на карточке с указанием не только фамилии исполнителя, но и даты передачи ему документа. Обращение снимается с контроля только после фактического выполнения принятого по нему решения, о чем делается отметка в контрольно-регистрационной карточке. Распоряжение о снятии с контроля дает лицо, принявшее по данному документу решение.

Для организации контроля за исполнением предложений, заявлений и жалоб граждан успешно используется компьютер. Количество документов, которое может быть проконтролировано с помощью компьютера, практически не ограничено. Быстрота ввода и вывода информации в ЭВМ обеспечивает получение оперативных данных о ходе исполнения документов до истечения срока исполнения, что позволяет осуществлять превентивный, предупредительный контроль, обеспечивать выполнение документов в запланированные сроки. Напоминания могут поступать с

любой запрограммированной периодичностью, ЭВМ в случае необходимости может обобщить и проанализировать за определенный период времени работу отдельных исполнителей и структурных подразделений по исполнению обращений граждан.

Ввод данных в память компьютера по обращениям осуществляется с клавиатуры. На экране можно перестраивать сводки о ходе выполнения жалоб и заявлений по различным аспектам и получать необходимое количество копий на печатающих устройствах. Диалог с компьютером ведет сотрудник, работающий с этой категорией документов. Автоматизированная система «АСУ-заявление» способствует обеспечению высокой исполнительской дисциплины, своевременному исполнению обращений граждан.

Имеются типовые программы для ведения контроля за сроками исполнения документа на персональных электронно-вычислительных машинах (ПЭВМ) и типовые программы для ведения контроля и справочной работы с обращениями граждан.

Одним из важных этапов работы с обращениями граждан является организация по ним информационно-справочной работы. Одновременно с постановкой одного экземпляра регистрационно-контрольной карточки в сроковую картотеку другой экземпляр карточки ставится в справочную картотеку, построенную в порядке алфавита фамилий заявителей. По этой картотеке всегда можно дать ответ на запрос гражданина или учреждения о состоянии рассмотрения конкретного обращения. Значительно удобнее вести справочную работу при автоматизированной системе дающей возможность навести справку по любому реквизиту документа.

Результаты решения вопроса, поставленного в обращении, сообщаются заявителю. Ответы должны быть исчерпывающими, соответствующими действующему законодательству. Если конкретное выполнение решения поручено какому-либо другому органу, оно берется под контроль и об этом сообщается автору обращения с указанием должности лица, на которое возложен контроль за исполнением принятого решения. Решение, принятое единолично компетентным должностным лицом, сообщается автору обращения от имени органа, которому подчинено должностное лицо. Решение, принятое коллегиальным органом, сообщается автору обращения со ссылкой на номер и дату принятия этого решения либо в виде выписки из решения или протокола. В письменной форме сообщаются и решения об отказе в положительном удовлетворении поднятых в обращении вопросов. При этом отказ должен быть аргументирован обоснован, указаны мотивы и основания отказа со ссылкой на действующее законодательство и решения компетентных органов.

Сотрудник, ведущий делопроизводство по обращениям граждан, обязан систематически вести анализ этой категории документов. Периодически (раз в месяц или квартал) составляются аналитические обзоры или справки, в которых отражают вопросы, по которым были поданы обращения, их количество по каждому вопросу, количество положительных и отрицательных решений. Кроме того, в справках указывается, сколько обращений было решено в срок, сколько с просроченным сроком исполнения и почему. Такой анализ служит выявлению причин, порождающих нарушение прав и интересов граждан, изучению общественного мнения, совершенствованию работы государственных органов, предприятий, учреждений и организаций.

На каждом документе после окончательного решения и исполнения делается надпись В ДЕЛО и ставится личная подпись должностного лица, принявшего это решение.

В соответствии с требованиями Типового положения предложения, заявления, жалобы должны быть возвращены после их разрешения работникам, ведущим дело производство по обращениям, со всеми относящимися к ним материалами и экземпляром регистрационно-контрольной карточки для централизованного формирования дела и картотеки. Формирование и хранение дел у исполнителей запрещается.

Работник, ведущий текущее хранение обращений, формирует их в дела отдельно от общей переписки. При этом вместе с обращением подшивается копия ответа и все относящиеся к этому вопросу документы, собранные в процессе его рассмотрения, т.е. каждое обращение составляет в деле самостоятельную группу. Внутри дела эти группы документов по обращениям располагаются обычно по фамилиям заявителей в алфавитном порядке. Если в учреждение поступает большое количество обращений граждан, то каждое дело заводится по одной или нескольким начальным буквам фамилий заявителей. Например, «Предложения, заявления, жалобы граждан на букву «А», «Б», «В»» и т.д. Если обращений мало, они могут быть сгруппированы в одно-два дела. Коллективные письма сосредотачиваются в отдельном деле. Причем предложения, заявления и жалобы граждан по вопросам работы организаций группируются раздельно от обращений по личным вопросам.

При небольшом количестве обращений их можно располагать в делах и в хронологической последовательности. Появившиеся дополнительные материалы по вопросу, связанному с обращением, или повторное обращение подшиваются к первой группе материалов. В дела группируются только исполненные документы. Обложка дела с предложениями, заявлениями и жалобами граждан оформляется по установленной форме.

2 Организация работы с документами, имеющие грифы ограничения доступа

Существует особый порядок работы с конфиденциальными документами, содержащими государственную, служебную или коммерческую тайну. Работа с конфиденциальными документами определяется инструкциями и положениями, определяющими правила их регистрации, ознакомления и хранения. На основании нормативных актов в организациях разрабатывается перечень соответствующих документов, который вводится в действие приказом директора. Сотрудники, работающие с этой категорией документов, под расписку должны быть ознакомлены с приказом и самим перечнем. Сохранность секретных документов обеспечивается специальными сейфами и самостоятельной системой регистрации. Должностные лица, допущенные к конфиденциальным сведениям и документам, прежде чем получить доступ к ним, проходят инструктаж о сохранении секретной информации. Инструкция о работе с конфиденциальной информацией составляется с учетом специфики организации и утверждается её руководителем.

3 Информационно-справочная работа по документам

Одна из главных целей регистрации - создание банка данных о документах учреждения. На его основе служба делопроизводства обязана в течение нескольких минут ответить на вопросы двух типов:

- у кого, где, в какой стадии работы находится любой документ;
- в каких документах можно найти информацию по конкретному вопросу.

Для ответа на такие вопросы информационно-поисковая система должна охватывать весь массив документов учреждения.

Владение всей совокупностью информационно-документационных ресурсов - важнейшая задача службы делопроизводства. И, прежде всего, для выполнения именно этой задачи записываются в регистрационные формы все данные о документах.

Информационно-справочную работу, как и саму систему регистрации, можно вести как в традиционной форме с помощью справочных картотек, так и в автоматизированном режиме.

Справочная картотека состоит из регистрационных карточек. Для картотеки нужен длинный ящик или несколько ящиков, так как карточки будут, в отличие от сроковой контрольной картотеки, накапливаться в течение года.

Разделителями в справочной картотеке обычно бывают названия структурных подразделений (если они есть) или направления деятельности в учреждении. Внутри этих разделов удобнее размещать карточки по алфавиту корреспондентов или вопросов деятельности (товаров, изделий и т.д.). Отдельно ведется картотека на обращения граждан (предложения, заявления, жалобы). Она строится по алфавиту фамилий авторов обращений. Желательно также иметь отдельную картотеку на законодательно-нормативные и распорядительные документы, которая формируется по тематическому принципу. Часто ведутся отдельно картотеки на исполненные и неисполненные документы.

Количество картотек не ограничено. Их можно построить по любому, внесенному в регистрационную карточку показателю. При смешанной форме организации делопроизводства картотеки могут вестись в канцелярии и в отделах. В оперативной работе находятся картотеки за текущий и прошедший годы. Общий срок хранения карточек - три года. В картотеке законодательно-нормативных и распорядительных документов карточки стоят до замены документов новыми.

В целом, до внедрения компьютерных технологий в сферу управления, информационно-справочная работа по документам организации была слабым участком работы делопроизводственных служб.

Возможности информационно-справочного обслуживания значительно расширены с введением автоматизированной системы регистрации.

Современные системы управления базами данных позволяют наводить справки по любой комбинации данных, включенных в регистрационную карточку документа.

Справка может выдаваться:

- по конкретному документу: где находится; стадия подготовки; результат исполнения; место хранения.
- по теме (содержанию): конкретный документ; группа документов.
- по корреспонденту/автору: конкретный документ; все документы автора;

все документы автора по определенному вопросу; все документы автора за указанный период.

- по региону: стране; области; городу;

Для поиска документа или группы документов могут задаваться следующие реквизиты:

- входящие, исходящие, внутренние документы (поиск может вестись как отдельно по каждой категории, так и по всем трем группам документов);
- вид документа (письмо, приказ, договор и т.п.);
- приблизительные хронологические рамки поиска (по дате поступления или для внутренних - подписания документа, от и до);
- регион, по которому ведется поиск (страна, область);
- организация (корреспондент/адресат);
- содержание (тема).

При поиске сведений по конкретному документу может непосредственно задаваться номер документа.

Поиск документов может выполняться по неисполненным документам, исполненным документам (имеющим дату исполнения и отметку о помещении в дело), по всей оперативной базе данных (документы текущего делопроизводственного года), а также при необходимости - по архивной базе данных (документы предшествующих лет).

При выдаче информации по конкретному документу на экран выводится и при необходимости распечатывается регистрационная форма. При поиске группы документов результаты поиска выводятся на экран и распечатываются в табличной форме.

Результатом поиска неисполненного документа является информация о том, у какого исполнителя документ находится в данный момент. Если документ уже исполнен, то на экран выводится информация, в каком деле находится данный документ.

Существенно расширяют возможности поиска полнотекстовые базы данных по документам учреждения. Эта форма работы с электронными копиями документов в последнее время получает все большее распространение. В этом случае к регистрационной карточке на документ автоматически прикрепляется файл с текстом самого документа (входящий - полученный по электронной почте, факсу либо введенный путем сканирования и последующего распознавания бумажного документа, исходящий или внутренний - подготовленный с помощью текстового редактора, электронной таблицы и т.п.).

Такие полнотекстовые системы позволяют осуществлять поиск не только по реквизитам, внесенным в карточку на документ, но и по содержанию документа, т.е. искать документы, в тексте которых имеются те или иные слова или словосочетания. Например, если мы хотим найти документы, связанные с закупкой бумаги у фирмы «Восход», то осуществляется поиск по словам «бумага» и «Восход».

Компьютерные технологии позволили во много раз уменьшить время поиска необходимой информации по документам и самим документам, что заметно повлияло на качество принимаемых управленческих решений и текст создаваемых документов.

Вопросы для самоконтроля

1. Какие документы понимаются под обобщенным названием «обращения граждан»?
2. В каких нормативно-методических документах закреплены требования к работе с обращениями граждан?
3. В чем особенность ведения делопроизводства по обращениям граждан?
4. Каков порядок регистрации обращений граждан?
5. Каковы сроки рассмотрения обращений граждан и порядок контроля за их исполнением?
6. Каков порядок группировки обращений граждан в дела и каковы сроки их хранения?
7. В чем заключается особенность работы с конфиденциальными документами?
8. Какое значение имеет информационно-справочная работа в организации документационного обеспечения управленческой деятельности?
9. Как информационно-справочная работа связана с регистрацией документов?
10. В каких формах может быть организована информационно-справочная работа в учреждении?
11. Назовите наиболее типичные виды запросов по документам.
12. Как строится информационно-справочная картотека в традиционной форме, её разделители?
13. В чем преимущество ведения информационно-справочной работы в автоматизированном режиме?
14. По каким данным о документе может наводиться справка в автоматизированном режиме?

Домашнее задание

1. Выучить конспект лекции.
2. Используя возможности Интернет-ресурсов и учебной литературы, самостоятельно найти материал и подготовить информационное сообщение (доклад) по вопросу «Этические нормы при составлении текста делового письма».

Преподаватель: Бойко Ольга Антоновна