

# Курс лекций

## 2017-2018 гг.

**Дисциплина**

**«Документационное обеспечение  
управления персоналом»**

**Моисеев В.В.,  
доцент кафедры управления  
персоналом, канд.ист.наук**



**РАНХиГС**

РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА  
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ  
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Модуль 1.

**НОРМАТИВНО-ПРАВОВОЕ**

**РЕГУЛИРОВАНИЕ И МЕТОДИЧЕСКОЕ**

**ОБЕСПЕЧЕНИЕ СИСТЕМЫ**

**ДОКУМЕНТАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ**

**УПРАВЛЕНИЯ ПЕРСОНАЛОМ И**

**АРХИВНОГО ДЕЛА РОССИИ**



**СИБИРСКИЙ  
ИНСТИТУТ  
УПРАВЛЕНИЯ**

# **Тема 1.4. Работа с обращениями граждан в органах государственной власти и местного самоуправления**

- 1. Конституционные принципы реализации прав граждан на обращения в государственные органы и органы местного самоуправления.**
- 2. Нормативно-правовое регулирование правоотношений, связанных с рассмотрением обращений граждан.**
- 3. Основные этапы работы с обращениями граждан.**
- 4. Ведение делопроизводства в работе с обращениями граждан.**
- 5. Учет и обеспечение сохранности документов, образующихся в работе с обращениями граждан.**

# Конституционные принципы реализации прав граждан на обращения в государственные органы и органы местного самоуправления



## Статья 17

1. В Российской Федерации признаются и гарантируются права и свободы человека и гражданина согласно общепризнанным принципам и нормам международного права и в соответствии с Конституцией.

2. Основные права и свободы человека неотчуждаемы и принадлежат каждому от рождения.

3. Осуществление прав и свобод человека и гражданина не должно нарушать права и свободы других лиц.

# Конституционные принципы реализации прав граждан на обращения в государственные органы и органы местного самоуправления



## Статья 23

**1. Каждый имеет право на неприкосновенность частной жизни, личную и семейную тайну, защиту своей чести и доброго имени.**

# Конституционные принципы реализации прав граждан на обращения в государственные органы и органы местного самоуправления



## Статья 24

**2. Органы государственной власти и органы местного самоуправления, их должностные лица обязаны обеспечить каждому возможность ознакомления с документами и материалами, непосредственно затрагивающими его права и свободы, если иное не предусмотрено законом.**

# Конституционные принципы реализации прав граждан на обращения в государственные органы и органы местного самоуправления



## Статья 29

1. Каждому гарантируется свобода мысли и слова.
4. Каждый имеет право свободно искать, получать, передавать, производить и распространять информацию любым законным способом.

# Конституционные принципы реализации прав граждан на обращения в государственные органы и органы местного самоуправления



## Статья 33

Граждане Российской Федерации имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы и органы местного самоуправления.

# Конституционные принципы реализации прав граждан на обращения в государственные органы и органы местного самоуправления



## Статья 45

1. Государственная защита прав и свобод человека и гражданина в Российской Федерации гарантируется.
2. Каждый вправе защищать свои права и свободы всеми способами, не запрещенными законом.



## 2. Нормативно-правовое регулирование правоотношений, связанных с рассмотрением обращений граждан

Основной нормативный правовой акт – это Федеральный закон от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Данным Федеральным законом:

- регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления;
- устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан государственными органами, органами местного самоуправления и должностными лицами.



**За все прошедшее время в Федеральный закон от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» изменения вносились всего 6 раз:**

**(Федеральными законами от 29.06.2010 N 126-ФЗ, от 27.07.2010 N 227-ФЗ, от 07.05.2013 N 80-ФЗ, от 02.07.2013 N 182-ФЗ, от 24.11.2014 N 357-ФЗ, от 03.11.2015 N 305-ФЗ) и Постановлением Конституционного Суда Российской Федерации от 18.07.2012 N 19-П.**

**Для сравнения: Федеральный закон от 6 октября 2003 г. N 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» на 15.05.2016 г. имеет **126 редакций**. Плюс два изменения, внесенные Постановлениями Конституционного Суда РФ.**



До введения в действие Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на территории России действовал **Указ Президиума Верховного Совета СССР от 12 апреля 1968 года N 2534-VII «О порядке рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан».**

В него вносились изменения в 1980 году и дополнения в 1988 году.



**До Указа Президиума Верховного Совета СССР от 12 апреля 1968 года N 2534-VII «О порядке рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан» на территории России действовало Постановление Президиума ЦИК СССР от 13 апреля 1933 г. «О рассмотрении жалоб трудящихся и принятии по ним необходимых мер».**

**В него вносились изменения в 1935 и 1937 гг.**



**В Указе Президиума Верховного Совета СССР от 12 апреля 1968 года N 2534-VII «О порядке рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан» были заложены основные положения, которые или в неизменном по сути виде или сохранив идеологию данного акта, вошли в действующее сегодня законодательство.**



- Государственные и общественные органы, предприятия, организации, их руководители, другие должностные лица обязаны принимать и в соответствии со своими полномочиями, в установленные...порядке и сроки рассматривать предложения, заявления и жалобы граждан, давать на них ответы и принимать необходимые меры.
- Письменное обращение гражданина должно быть им подписано с указанием фамилии, имени, отчества и содержать помимо изложенного существа предложения, заявления либо жалобы также данные о месте его жительства, работы или учебы. Обращение, не содержащее этих сведений, признается анонимным и рассмотрению не подлежит.
- Государственные и общественные органы, предприятия, учреждения, организации, их руководители и другие должностные лица, к ведению которых не относится решение вопросов, поставленных в предложениях, заявлениях, жалобах, направляют их не позднее чем в пятидневный срок по принадлежности, извещая об этом заявителей, а при личном приеме разъясняют, куда им следует обратиться.



- Запрещается направлять жалобы граждан для разрешения тем органам или должностным лицам, действия которых обжалуются.
- Руководители и другие должностные лица государственных и общественных органов, предприятий, учреждений и организаций обязаны проводить личный прием граждан.
- Заявления и жалобы разрешаются **в срок до одного месяца** со дня поступления в государственный, общественный орган, на предприятие, в учреждение, организацию, обязанные разрешить вопрос по существу, а не требующие дополнительного изучения и проверки - безотлагательно, **но не позднее 15 дней**.
- Предложения граждан рассматриваются **в срок до одного месяца**, за исключением тех предложений, которые требуют дополнительного изучения, о чем сообщается лицу, внесшему предложение.



**РАНХиГС**  
РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА  
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ  
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

## О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации (Федеральный закон от 02.05.2006 N 59-ФЗ)



### Статья 2

1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в государственные органы, органы местного самоуправления и их должностным лицам, в государственные и муниципальные учреждения и иные организации, на которые возложено осуществление публично значимых функций, и их должностным лицам.

2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.



**РАНХиГС**  
РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА  
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ  
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

## О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации (Федеральный закон от 02.05.2006 N 59-ФЗ )



### Статья 4

В данном федеральном законе используются следующие основные термины:

1) обращение гражданина – направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа **предложение, заявление или жалоба**, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;



## Статья 4

В данном федеральном законе используются следующие основные термины:

2) **предложение** – рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

3) **заявление** – 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, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

4) **жалоба** – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;



## **Статья 4**

В данном федеральном законе используются следующие **основные термины:**

**5) должностное лицо** – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления.



## Статья 7

### Требования к письменному обращению:

1. Гражданин в своем письменном обращении **в обязательном порядке** указывает:

□ либо наименование государственного органа или органа местного самоуправления, в которые направляет письменное обращение,

□ либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, **а также:**

- ✓ свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии),
- ✓ почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения,
- ✓ излагает суть предложения, заявления или жалобы,
- ✓ ставит личную подпись и дату.



**РАНХиГС**  
РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА  
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ  
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

## О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации

(Федеральный закон от 02.05.2006 N 59-ФЗ )

### Статья 7

#### Требования к письменному обращению:

**2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.**



## Статья 7

### Требования к письменному обращению:

3. Обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу **в форме электронного документа**, подлежит рассмотрению в порядке, установленном данным Федеральным законом.

В обращении гражданин **в обязательном порядке указывает:**

- свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии),
- адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа,
- и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

**Статья 8**

**Направление и регистрация письменного обращения**

- 1. Гражданин направляет письменное обращение непосредственно в тот государственный орган, орган местного самоуправления или тому должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.**
- 2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу.**



**Статья 8**

**Направление и регистрация письменного обращения**

3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых **не входит в компетенцию** данных государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, **направляется в течение семи дней со дня регистрации** в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, **с уведомлением гражданина**, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, когда текст письменного обращения не поддается прочтению.



**РАНХиГС**

РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА  
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ  
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

# О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации

(Федеральный закон от 02.05.2006 N 59-ФЗ )

## 1 этап. Прием обращений:

Направление обращения

Регистрация обращения

Срок - 3 дня

Перенаправление обращения,  
рассылка копий  
(при необходимости)

Срок - 7 дней

## 2 этап. Рассмотрение обращений

Срок - 30 дней

при необходимости запросов в другие инстанции  
срок может быть продлен на 30 дней

## 3 этап. Ответ на обращение

## Статья 8

### Направление и регистрация письменного обращения

3.1. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, когда текст письменного обращения не поддается прочтению.

## **Статья 8**

### **Направление и регистрация письменного обращения**

4. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов **относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц**, копия обращения **в течение семи дней** со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

5. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу **может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.**



## Статья 8

### Направление и регистрация письменного обращения

6. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

7. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 6 статьи 8, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.



**Статья 9**

**Обязательность принятия обращения к рассмотрению**

1. Обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, **подлежит обязательному рассмотрению.**

2. В случае необходимости рассматривающие обращение государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо **может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.**

## Статья 10

### Рассмотрение обращения

**1. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо:**

1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

2) запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

3) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

## Статья 10

### Рассмотрение обращения

1. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо:

4) **дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 данного Федерального закона;**

5) **уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.**

**Статья 10**

**Рассмотрение обращения**

**2. Государственный орган, орган местного самоуправления  
или должностное лицо**

**по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.**

**Статья 10**

**Рассмотрение обращения**

**3. Ответ на обращение подписывается руководителем государственного органа или органа местного самоуправления, должностным лицом либо уполномоченным на то лицом.**

**4. Ответ на обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.**

**Статья 11**

**Порядок рассмотрения отдельных обращений**

**1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, **ответ на обращение не дается.****

**Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение **подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.****



**Статья 11**

**Порядок рассмотрения отдельных обращений**

**2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.**

**3. 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.**



**РАНХиГС**

РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА  
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ  
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

## О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации

(Федеральный закон от 02.05.2006 N 59-ФЗ )

### Статья 11

#### Порядок рассмотрения отдельных обращений

**4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.**

## Статья 11

### Порядок рассмотрения отдельных обращений

5. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который **ему неоднократно давались письменные ответы по существу** в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении **не приводятся новые доводы или обстоятельства**, руководитель государственного органа или органа местного самоуправления, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо **вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином** по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу.

**О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.**



**Статья 11**

**Порядок рассмотрения отдельных обращений**

**6. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.**

**7. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.**

## Статья 12

### Сроки рассмотрения письменного обращения

1. **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, за исключением случая, указанного в части 1.1 настоящей статьи.

1.1. Письменное обращение, поступившее высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации **в сфере миграции**, рассматривается **в течение 20 дней** со дня регистрации письменного обращения.

## Статья 12

### Сроки рассмотрения письменного обращения

2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 настоящего Федерального закона (исполнитель запрашивает в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия), руководитель государственного органа или органа местного самоуправления, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо **вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней**, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.



**Статья 13**

**Личный прием граждан**

**1. Личный прием граждан в государственных органах, органах местного самоуправления проводится их руководителями и уполномоченными на то лицами.**

**Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.**

**2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.**



## **Статья 13**

### **Личный прием граждан**

**3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина.**

**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 карточке личного приема гражданина.**

**В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.**



## **Статья 13**

### **Личный прием граждан**

4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном данным Федеральным законом.

5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых **не входит в компетенцию** данных государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, гражданину дается разъяснение, **куда и в каком порядке ему следует обратиться.**

6. В ходе личного приема гражданину **может быть отказано** в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

7. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.



**Статья 14**

**Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений**

**Государственные органы, органы местного самоуправления и должностные лица**

- осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений,**
- анализируют содержание поступающих обращений,**
- принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.**



## Статья 16

### Возмещение причиненных убытков и взыскание понесенных расходов при рассмотрении обращений

1. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица при рассмотрении обращения, по решению суда.

2. В случае, если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения государственным органом, органом местного самоуправления или должностным лицом, могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда.



## **Статья 16**

### **Возмещение причиненных убытков и взыскание понесенных расходов при рассмотрении обращений**

**1. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица при рассмотрении обращения, по решению суда.**

**2. В случае, если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения государственным органом, органом местного самоуправления или должностным лицом, могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда.**



В России создана система работы органов публичной власти с обращениями граждан.

Она включает органы государственной власти всех уровней, включая главу государства – Президента Российской Федерации.

В структуре Администрации Президента России для работы с обращениями граждан создано специальное Управление – **Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций** (Создано Указом Президента Российской Федерации от 22 мая 1995 г.)



**РАНХиГС**  
РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА  
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ  
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

## Работа с обращениями граждан в Администрации Президента Российской Федерации



В Положении о нем предусмотрены основные задачи, в том числе:

а) обеспечение рассмотрения устных и письменных обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, организаций и общественных объединений, адресованных Президенту Российской Федерации и Администрации Президента Российской Федерации, в том числе обращений, поступивших по информационным системам общего пользования;

б) обеспечение рассмотрения устных и письменных запросов граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, организаций и общественных объединений, в том числе запросов в виде электронного документа, о предоставлении информации, касающейся деятельности Президента Российской Федерации и Администрации Президента Российской Федерации;



**РАНХиГС**  
РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА  
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ  
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

## Работа с обращениями граждан в Администрации Президента Российской Федерации



В Положении о нем предусмотрены основные задачи, в том числе:

- в) информационно-статистическое, аналитическое и методическое обеспечение деятельности Президента Российской Федерации, Администрации Президента Российской Федерации и ее самостоятельных подразделений по рассмотрению обращений и запросов;
- г) обеспечение деятельности Приемной Президента Российской Федерации по приему граждан;
- д) анализ обращений, результатов их рассмотрения и принятых по ним мер, подготовка на его основе информационно-статистических обзоров и докладов;
- е) осуществление информационно-справочной работы, связанной с обращениями и запросами;



**РАНХиГС**  
РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА  
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ  
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

## Работа с обращениями граждан в Администрации Президента Российской Федерации



В Положении об Управлении Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, утвержденное Указом Президента Российской Федерации от 17 февраля 2010 г. № 201 предусмотрены основные задачи, в том числе:

- в) информационно-статистическое, аналитическое и методическое обеспечение деятельности Президента Российской Федерации, Администрации Президента Российской Федерации и ее самостоятельных подразделений по рассмотрению обращений и запросов;**
- г) обеспечение деятельности Приемной Президента Российской Федерации по приему граждан;**
- д) анализ обращений, результатов их рассмотрения и принятых по ним мер, подготовка на его основе информационно-статистических обзоров и докладов;**
- е) осуществление информационно-справочной работы, связанной с обращениями и запросами;**



**РАНХиГС**  
РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА  
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ  
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

## Работа с обращениями граждан в Администрации Президента Российской Федерации



В IV квартале 2015 года в Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, в Управление Президента Российской Федерации по обеспечению конституционных прав граждан и в приёмные Президента Российской Федерации в федеральных округах и в административных центрах субъектов Российской Федерации поступило в адрес Президента Российской Федерации 270033 обращения, 25803 запроса информации и 58534 сообщения, из них из иностранных государств 8430 обращение, 411 запроса информации и 21197 сообщений.



**РАНХиГС**  
РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА  
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ  
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

## Работа с обращениями граждан в Администрации Президента Российской Федерации



В декабре 2015 года поступило в адрес  
Президента Российской Федерации **69637**  
обращений в форме электронного документа,  
24580 обращений в письменной форме и 6157  
обращений в устной форме.



**РАНХиГС**  
РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА  
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ  
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

## Работа с обращениями граждан в Администрации Президента Российской Федерации



Для примера. Как работает ресурс по приему жалоб в электронном виде:

### Отправить жалобу Президенту

Пожалуйста, прежде чем отправить жалобу в адрес Президента России в электронном виде, внимательно ознакомьтесь со следующей информацией.

1. Перед отправкой жалобы в электронном виде необходимо корректно заполнить анкету.
2. Размер жалобы в электронном виде не может превышать 2 тысячи знаков.
3. Жалоба может содержать вложенные документы и материалы в электронной форме в виде одного файла без архивирования.
4. Жалоба не принимается к рассмотрению, если:
  - в ней содержится нецензурная лексика, оскорбительные выражения;
  - текст написан по-русски с использованием латиницы или набран целиком заглавными буквами, не разбит на предложения;
  - указан неполный или недостоверный почтовый адрес;
  - жалоба не адресована Президенту России.
5. При направлении жалоб, необходимо учитывать, что органы судебной власти самостоятельны и действуют независимо от законодательной и исполнительной властей, а также запрещено вмешательство в процесс отправления правосудия.
6. Информация о персональных данных авторов жалоб, направленных в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований российского законодательства о персональных данных.



**РАНХиГС**  
РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА  
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ  
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

## Работа с обращениями граждан в Правительстве Новосибирской области



ОБЩЕСТВЕННАЯ ПРИЕМНАЯ ГУБЕРНАТОРА  
НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ  
В.Ф. ГОРОДЕЦКОГО

СПРАВОЧНАЯ ТЕЛЕФОННАЯ СЛУЖБА

8-800-200-87-24 (звонок бесплатный), (383) 223-87-24 (горячие телефоны)



Рассмотрение обращений граждан, организаций и общественных объединений, адресованных Губернатору Новосибирской области, ведется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, действующим федеральным и областным законодательством, нормативными правовыми актами Новосибирской области. Организацию работы по объективному, всестороннему и своевременному рассмотрению обращений осуществляет управление по работе с обращениями граждан - общественная приемная Губернатора области администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области.



ОБЩЕСТВЕННАЯ ПРИЕМНАЯ ГУБЕРНАТОРА  
НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ  
В.Ф. ГОРОДЕЦКОГО

СПРАВОЧНАЯ ТЕЛЕФОННАЯ СЛУЖБА

8-800-200-87-24 (звонок бесплатный), (383) 223-87-24 (горячие телефоны)



Требования к организации работы с обращениями граждан, организаций и общественных объединений и проведению личного приема граждан в администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области установлены постановлением Губернатора Новосибирской области от 20.10.2011 № 275 «Об утверждении Инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан».



**РАНХиГС**  
РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА  
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ  
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

## Работа с обращениями граждан в Правительстве Новосибирской области



Письменное обращение можно направить по адресу: Красный проспект, 18, г. Новосибирск, 630011.

Также обращение, адресованное Губернатору области, заместителям Губернатора Новосибирской области, руководителям областных исполнительных органов государственной власти Новосибирской области, можно принести в общественную приемную Губернатора области, где его примут специалисты в кабинетах №3 и №4.

Уточнить информацию о прохождении обращения можно по телефону: 8 (383) 222-28-91.

Обращение рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.



**РАНХиГС**  
РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА  
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ  
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

## Работа с обращениями граждан в Правительстве Новосибирской области



**Личный прием в Правительстве Новосибирской области ведется специалистами общественной приемной Губернатора области в рабочие дни с 9:00 до 18:00, в пятницу – до 17:00.**

**Получить информацию о личном приеме Губернатора Новосибирской области, заместителей Губернатора Новосибирской области и должностных лиц исполнительных органов государственной власти Новосибирской области можно в общественной приемной или по телефонам: 8 (383) 222-62-44, 8 (383) 222-18-64.**



**РАНХиГС**  
РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА  
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ  
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

## Работа с обращениями граждан в Правительстве Новосибирской области



В соответствии с постановлением Губернатора области от 25.12.2006 № 516 «О совершенствовании организации личных приемов граждан в администрации Новосибирской области, исполнительных органах государственной власти Новосибирской области» **введен единый день приема граждан должностными лицами, который проводится каждую пятницу с 14.00.**

В этот день члены Правительства Новосибирской области, руководители областных исполнительных органов государственной власти, главы муниципальных районов и городских округов Новосибирской области ведут личный прием граждан, где гарантирована возможность обращения с любым вопросом.



**РАНХиГС**  
РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА  
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ  
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

## Работа с обращениями граждан в Правительстве Новосибирской области



Телефоны справочной телефонной службы общественной приемной Губернатора области 8-800-200-87-24 (звонок бесплатный), 8 (383) 223-87-24 работают ежедневно с понедельника по четверг с 9.00 до 18.00, в пятницу - с 9.00 до 17.00.

В рабочие дни после указанного времени, в выходные и праздничные дни справочные телефоны работают в режиме автоматического приёма обращений граждан (автоответчик).



**РАНХиГС**  
РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА  
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ  
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

## Работа с обращениями граждан в Правительстве Новосибирской области



Граждане, которым необходима **юридическая помощь**, могут обратиться в общественную приемную в рабочие дни с 9.00 до 18.00, в пятницу до 17.00, либо по телефону: 8 (383) 223-19-82 и получить квалифицированную юридическую консультацию.

В целях укрепления взаимодействия органов государственной власти Новосибирской области с гражданами и обеспечения дополнительной возможности направления обращения в адрес Губернатора области, заместителей Губернатора и в Правительство Новосибирской области официальный интернет-сайт общественной приемной Губернатора области ([www.priem.nso.ru](http://www.priem.nso.ru)).

Здесь ежедневно размещается информация о деятельности Губернатора области, Правительства Новосибирской области, областных исполнительных органов государственной власти Новосибирской области.

На **интернет-сайте** общественной приемной любой гражданин может ознакомиться со структурой Правительства Новосибирской области, формами работы общественной приемной Губернатора, графиком приема граждан должностными лицами, а также направить обращение в электронном виде.



**РАНХиГС**  
РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА  
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ  
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

## Работа с обращениями граждан в Правительстве Новосибирской области





**РАНХиГС**  
РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА  
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ  
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

## Работа с обращениями граждан в Правительстве Новосибирской области



### Из информации на сайте:

Для составления письменного обращения предлагаем Вам **ОБРАЗЕЦ СОСТАВЛЕНИЯ ПИСЬМЕННОГО ОБРАЩЕНИЯ.**

Ваше обращение может быть написано от руки, либо напечатано.

Если Вы пишете от руки, то текст должен быть разборчивым.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов Вы можете приложить к письменному обращению дополнительные документы и материалы по существу вопроса, либо их копии.

Обращение может носить коллективный характер, в этом случае оно должно быть подписано всеми гражданами и хотя бы часть подписей должна располагаться на том листе, где заканчивается текст обращения.



**РАНХиГС**  
РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА  
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ  
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

## Работа с обращениями граждан в Правительстве Новосибирской области



### ОБРАЗЕЦ составления письменного заявления:

Указывается наименование государственного органа, либо Ф.И.О. соответствующего должностного лица, либо должность руководителя, **НАПРИМЕР:**

Губернатору Новосибирской области  
В.Ф. Городецкому

Иванова  
Ивана  
Ивановича  
ул. Иванова, дом 1, кв. 1  
г. Бердск, 630000

Излагается суть предложения, заявления или жалобы, **НАПРИМЕР:**

Прошу Вас разъяснить мне порядок предоставления субсидии на оплату жилищно-коммунальных услуг. Я проживаю в квартире один, но у меня прописаны взрослые дети, имеющие свои семьи и проживающие в своих домах, а я вынужден платить за них квартплату и к тому же мне не начисляют субсидию. Прошу разъяснить, какие нужны документы для предоставления субсидии.

Ставится личная подпись, дата:

Иванов И.И.  
01.10.2014



**Как правило издается приказ федерального органа государственной власти ... «Об утверждении Инструкции по организации работы с обращениями граждан и осуществлению личного приема граждан в ... », который регистрируется в Минюсте России.**

## **Ее структура:**

**I. Общие положения**

**II. Ведение делопроизводства по обращениям граждан**

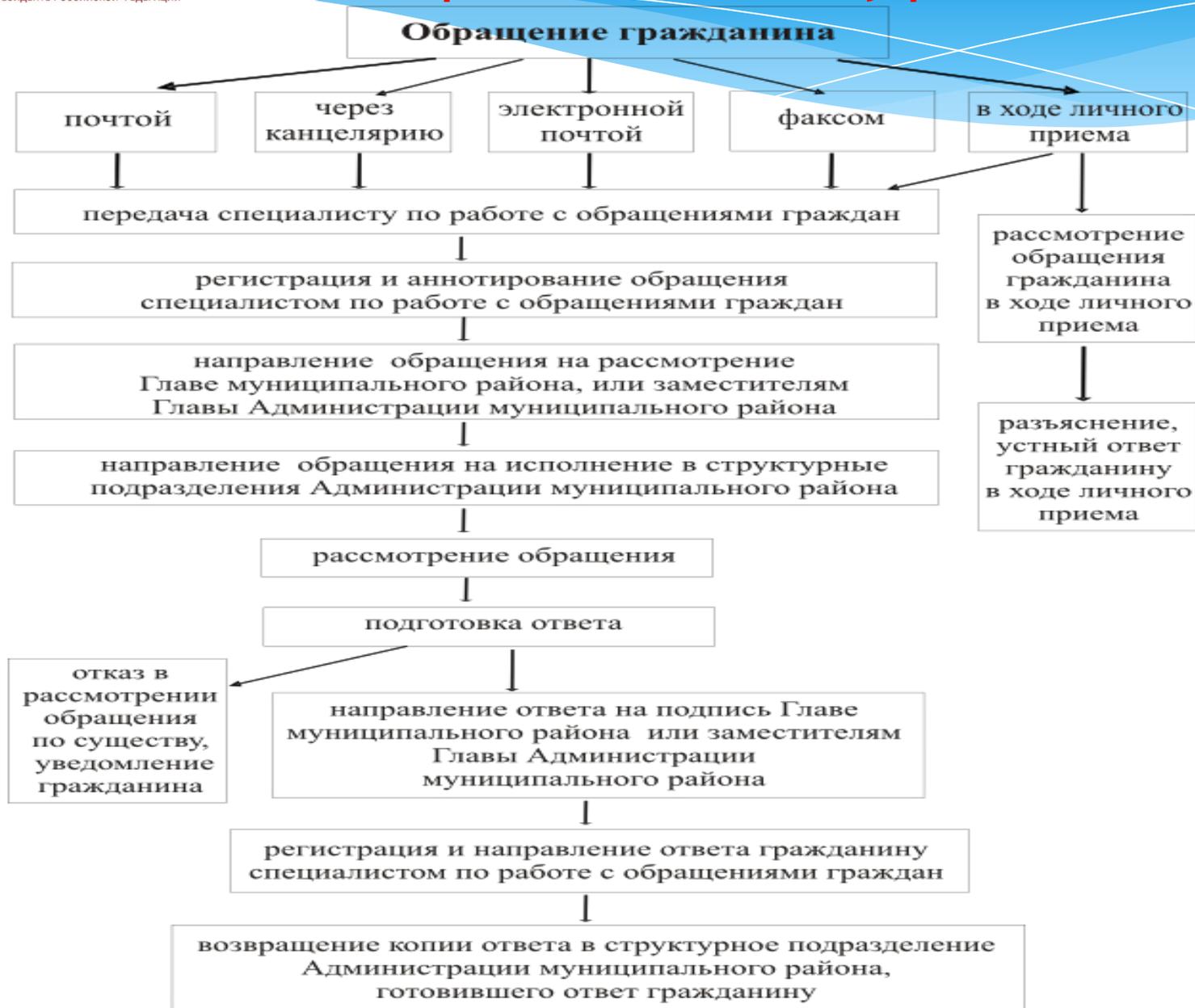
**III. Рассмотрение обращений граждан**

**IV. Организация личного приема граждан**

**V. Контроль и проверка исполнения поручений по рассмотрению обращений граждан, анализ и обобщение информации, содержащейся в обращениях граждан**



## Алгоритм рассмотрения обращений граждан в органах местного самоуправления





1. Делопроизводство в органах государственной власти и органах местного самоуправления по обращениям граждан ведется **отдельно от других видов** делопроизводства в соответствии с порядком, установленным Инструкцией по организации работы с обращениями граждан и осуществлению личного приема граждан (при ее наличии).



**2. Поступающие обращения должны быть учтены в журнале учета обращений граждан, зарегистрированы в регистрационно-контрольных карточках в день их поступления.**

**Присвоенный по журналу учета регистрационный номер проставляется на заявлении и регистрационно-контрольной карточке.**

**Картотека с регистрационно-контрольными карточками ведется строго по алфавиту фамилий заявителей.**

**РАНХиГС**РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА  
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ  
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

# Ведение делопроизводства по обращениям граждан

## Пример регистрационно-контрольной карточки

*(лицевая сторона)*

0229140	Регистрационно-контрольная карточка	
Корреспондент (Ф.И.О., адрес, телефон)		
Предыдущее обращение от.....№, от.....№		
Вид документа		
Автор, дата, индекс сопроводительного письма		
Дата, индекс поступления		
Краткое содержание		
Отв. исполнителя		
Резолюция		
Автор резолюции		
Срок исполнения		

*(оборотная сторона)*

Ход исполнения			
Дата передачи на исполнение	Исполнитель	Отметка о промежуточном ответе или дополнительном запросе	Контрольные отметки
Дата, индекс исполнения (ответа)			
Адресат			
Содержание			
С контроля снял		Подпись контролера	
Дело	Том	Листы	Фонд Опись Дело



**3. При наличии системы автоматизации делопроизводства (САД) или системы электронного документооборота (СЭД) информация вводится в электронную базу данных, при этом автоматически создается регистрационная карточка. В этом случае журнал и регистрационно-контрольные карточки могут не вестись.**



**РАНХиГС**

РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА  
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ  
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**Ведение делопроизводства по обращениям граждан**

**4. Обращения граждан, принятые по телефону, после доклада руководству передаются сотруднику, осуществляющему в органе учет письменных и устных обращений.**



**5. Регистрационный номер обращения указывается в регистрационном штампе, который проставляется на свободном месте первой страницы заявления. Регистрационный номер состоит из начальной буквы фамилии автора и порядкового номера поступившего обращения (например: Д/401).**



6. Конверты, в которых поступили обращения, сохраняются **в течение всего периода** рассмотрения обращений и прикладываются к письмам.

7. В аналогичном порядке регистрируются обращения граждан, поступившие с сопроводительными письмами из Администрации Президента Российской Федерации, палат Федерального Собрания Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, федеральных органов исполнительной власти, при этом регистрационный штамп проставляется на сопроводительном письме.



**8. Повторным обращениям граждан при их поступлении присваивается очередной регистрационный номер, а в соответствующей графе регистрационно-контрольной карточки указывается регистрационный номер первичного обращения.**

В правом верхнем углу повторных обращений и на регистрационно-контрольных карточках делается отметка **«повторно»**.

При этом для доклада руководству подбирается вся предшествующая переписка.



**9. Дубликатные обращения (второй и последующие экземпляры одного обращения, направленные гражданином в различные органы государственной власти) регистрируются за самостоятельным номером и приобщаются к ранее поступившему обращению.**

**Дубликатное обращение, повторяющее текст предыдущего обращения, на которое давался ответ, не рассматривается, а заявителям могут направляться уведомления о ранее данных ответах или копии этих ответов.**



**10. Регистрационный номер обращений граждан, подписанных двумя и более лицами (коллективных), и анонимных обращений состоит из букв «Кол» и «Ан» и порядкового номера поступившего обращения (например - Кол/635, Ан/711).**

**11. Пересылка обращений производится с сопроводительными письмами, зарегистрированными в установленном порядке.**



**РАНХиГС**

РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА  
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ  
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**Ведение делопроизводства по обращениям граждан**

**12. Сведения о пересылке (передаче) обращений, содержании поручений по ним, постановке этих документов на контроль, ходе их исполнения, о задержке в исполнении обращений, об окончательном их разрешении и сообщении заявителям о принятых решениях, а также списание этих документов в дела отражаются в регистрационно-контрольных карточках или регистрационных журналах.**



**13. На материалах, связанных с рассмотрением обращений, после окончательного решения и их исполнения на нижнем поле первого листа ставятся краткие сведения об исполнении, слова «В дело», номер дела, в котором будет храниться документ, дата, подписи лица, направившего документ в дело, и руководителя, принявшего данное решение.**



**14. Обращения граждан, копии ответов на них и материалы, связанные с их рассмотрением, а также документы по приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.**



**15. Документы в делах располагаются в хронологическом порядке.**

**При формировании дел проверяется правильность приобщения документов в дело, их полнота (комплектность).**

**Неразрешенные обращения граждан, а также неправильно оформленные документы в дела не подшиваются.**

**С ними продолжается работа или исправление допущенных ошибок.**



**РАНХиГС**

РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА  
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ  
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Ведение делопроизводства по обращениям граждан

**16. Сроки хранения обращений граждан и материалов, связанных с их рассмотрением, определяются номенклатурой дел, утверждаемой руководителем.**



17. В органе государственной власти или местного самоуправления в помещении для приема граждан **для письменных обращений граждан** может устанавливаться почтовый ящик, который после каждого вскрытия должен запираться и опечатываться. Выемка обращений из почтового ящика производится в соответствии с установленный руководителем периодичностью.



- 1. Контроль за порядком рассмотрения обращений граждан возлагается на, соответствующие подразделения, управления аппарата органа государственной власти или органа местного самоуправления.**
- 2. Постановка на контроль исполнения поручений по обращениям граждан осуществляется путем проставления на сопроводительном документе штампа «На контроле».**

**3. Первые экземпляры регистрационно-контрольных карточек вместе с заявлениями направляются в подразделения-исполнители, вторые - остаются у уполномоченных для осуществления контроля сотрудников. Если по этим документам исполнителями являются несколько подразделений, то каждому из них направляется экземпляр регистрационно-контрольной карточки.**



**4. Состояние контроля за рассмотрением обращений и исполнением поручений по ним отражается в регистрационно-контрольных карточках или регистрационных журналах, где производятся записи о ходе исполнения этих поручений, продлении срока их исполнения с указанием фамилии должностного лица, продлившего срок, фамилии руководителя (начальника), который принял окончательное решение по обращению, о результатах разрешения вопросов, поставленных заявителем, дате, форме ответа и фамилии должностного лица, давшего устный или подписавшего письменный ответ, о местонахождении обращения и материалов его проверки.**

**РАНХиГС**РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА  
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ  
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

# Контроль и проверка исполнения поручений по рассмотрению обращений граждан

## Пример регистрационно-контрольной карточки

*(лицевая сторона)*

0229140	Регистрационно-контрольная карточка	
Корреспондент (Ф.И.О., адрес, телефон)		
Предыдущее обращение от.....№, от.....№		
Вид документа		
Автор, дата, индекс сопроводительного письма		
Дата, индекс поступления		
Краткое содержание		
Отв. исполнителя		
Резолюция		
Автор резолюции		
Срок исполнения		

*(оборотная сторона)*

Ход исполнения			
Дата передачи на исполнение	Исполнитель	Отметка о промежуточном ответе или дополнительном запросе	Контрольные отметки
Дата, индекс исполнения (ответа)			
Адресат			
Содержание			
С контроля снял		Подпись контролера	
Дело	Том	Листы	Фонд Опись Дело



**5. Снятие с контроля исполнения поручений по обращениям граждан производится **только по распоряжению должностного лица**, по указанию которого исполнение было взято на контроль. Направление запросов в другие органы с целью выяснения каких-либо вопросов, сбора дополнительных данных по обращениям, а также направление подготовленного материала на согласование (визирование) не может служить основанием для снятия исполнения поручения по обращению с контроля.**

**Не является основанием для снятия с контроля передача исполнения поручения по обращению из одного органа в другой.**

**6. Контроль за исполнением поручений по обращениям может осуществляться с использованием систем автоматизации делопроизводства.**

**7. На подразделение (должностное лицо), осуществляющее контроль, может возлагаться обязанность вести учет и проводить анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан. По итогам года результаты работы с обращениями граждан направляются для информации и возможного принятия управленческого решения руководителю органа государственной власти или органа местного самоуправления.**



**РАНХиГС**

РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА  
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ  
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

## Контроль и проверка исполнения поручений по рассмотрению обращений граждан

### Сводка об исполненных обращениях граждан с нарушением срока исполнения

Ф.И.О. гражданина, откуда поступило, дата, регистрационный номер	Содержание обращения	Резолюция	Должность, Ф.И.О. исполнителя	Причина задержки исполнения
1	2	3	4	5

Руководитель структурного подразделения \_\_\_\_\_



# РАНХиГС

РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА  
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ  
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

## Контроль и проверка исполнения поручений по рассмотрению обращений граждан

### Сводка о работе с обращениями граждан в организации

\_\_\_\_\_ (наименование структурного подразделения)

\_\_\_\_\_ (наименование организации)

\_\_\_\_\_ (дата)

Откуда поступило обращение	Осталось нерассмотренных обращений за 20__ г.	Поступило		Переслано в другую организацию в срок		Не требуется решения	Осталось на рассмотрении	Взято на контроль	Исполнено		Отправлено ответов			Осталось нерассмотренных на конец месяца	
		Всего	В том числе повторно	до 5 дней	свыше 5 дней				в установленный срок	с нарушением срока	положительных	отрицательных	разъяснительных	всего	В том числе просроченных
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Из вышестоящих органов															
Из редакции															
От военнослужащих, их семей															
От граждан															
Итого:															

Начальник службы ДОУ

Личная подпись

Расшифровка подписи

**Все обращения и документы, имеющие к ним непосредственное обращение подлежат хранению.**

**Сроки хранения обращений граждан (предложения, заявления, жалобы и др.) и документы по их рассмотрению (справки, сведения, переписка) в зависимости от их значимости установлены ст. 183 «а», «б», «в» Перечня типовых управленческих архивных документов, образующихся в процессе деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, с указанием сроков хранения (утвержден Министерством культуры Российской Федерации 25.08.2010).**



**РАНХиГС**

РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА  
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ  
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

## Обеспечение сохранности обращений граждан

ФЕДЕРАЛЬНАЯ АРХИВНАЯ СЛУЖБА РОССИИ  
(РОСАРХИВ)

# ПЕРЕЧЕНЬ

## ТИПОВЫХ управленческих архивных документов,

образующихся в процессе деятельности  
государственных органов, органов местного  
самоуправления и организаций,  
с указанием сроков хранения

МОСКВА 2011



**ГОСТ Р 6.30—2003 «Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов»:**

- ✓ **Хранение документов:** Организация рационального размещения и обеспечение сохранности документов.
- 1) **Оперативное хранение документов:** Хранение документов в структурном подразделении до их **передачи в архив организации или уничтожения.**
- 2) **Постоянное хранение документов:** Вечное хранение документов без права их уничтожения.
- 3) **Временное хранение документов:** Хранение документов до их уничтожения в течение сроков, установленных нормативными правовыми актами.
- ✓ **Срок хранения документов:** Период времени, в течение которого должно обеспечиваться хранение документа в составе документального или архивного фонда.

## Сроки следующие:

- предложения, письма творческого характера, заявления, жалобы, содержащие сведения о серьезных недостатках и злоупотреблениях, коррупции – постоянно;
- обращения личного характера – 5 лет ЭПК;
- обращения оперативного характера – 5 лет (в случае неоднократного обращения – 5 лет после последнего рассмотрения).

Примечание: Отметка ЭПК означает, что сроки хранения данных документов должны согласовываться с ЭПК государственного архива или муниципального архива.

Такие документы как правило передаются в государственные, муниципальные архивы или хранятся в организации под контролем государственного или муниципального архива.



Также как и остальные документы обращения граждан подлежат экспертизе ценности документов.

Осуществляя экспертизу документов по обращениям граждан, необходимо оценить срок их хранения с точки зрения значимости для общества, государства и т.д.

Главная задача – не допустить уничтожения документов с предложениями граждан, которые внедрить по объективным причинам пока нет возможности.

Возможно в будущем при благоприятном стечении обстоятельств, можно достать их с архивных полок и внедрить в жизнь.

Значительную ценность эти документы могут представлять и для исследователей будущих поколений.



1. Все документы, создаваемые в результате подготовки ответа на обращения гражданина, должны быть сформированы в отдельные от общей переписки дела.
2. В деле документы располагаются в следующей последовательности:
  - оригинал обращения;
  - копия ответа;
  - все документы, отражающие процесс рассмотрения письма гражданина, в хронологической последовательности по мере их поступления.
3. В деле могут быть подшиты несколько групп документов, которые располагаются в алфавитном порядке, в зависимости от количества поступивших обращений в организации и документов к ним прилагающихся.



- 4. Повторные обращения и все материалы к нему подшиваются за группой документов по первому обращению.**
- 5. Обращения граждан по вопросам работы организаций и обращения по личным вопросам группируются отдельно.**
- 6. Коллективные обращения следует формировать в отдельные дела.**



**РАНХиГС**  
РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА  
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ  
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

## Ответственность за нарушение законодательства при рассмотрении обращений граждан Российской Федерации

**В соответствии со статьей 15 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» лица, виновные в нарушении данного Федерального закона, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.**



## Трудовой кодекс Российской Федерации:

Статья 90. Ответственность за нарушение норм, регулирующих  
обработку и защиту персональных данных работника

Лица, виновные в нарушении положений  
законодательства Российской Федерации в области  
персональных данных при обработке персональных  
данных работника, привлекаются к дисциплинарной и  
материальной ответственности в порядке,  
установленном настоящим Кодексом и иными  
федеральными законами, а также привлекаются к  
гражданско-правовой, административной и уголовной  
ответственности в порядке, установленном  
федеральными законами.

## КОАП. Административные правонарушения (документы и информация):

**Статья 13.11. Нарушение установленного законом порядка сбора, хранения, использования или распространения информации о гражданах (персональных данных)**

**Статья 13.12. Нарушение правил защиты информации**

**Статья 13.13. Незаконная деятельность в области защиты информации**

**Статья 13.14. Разглашение информации с ограниченным доступом**

**Статья 13.17. Нарушение правил распространения обязательных сообщений**

**Статья 13.19. Нарушение порядка представления статистической информации**

**Статья 13.20. Нарушение правил хранения, комплектования, учета или использования архивных документов**

**Статья 13.25. Нарушение требований законодательства о хранении документов**

## **КОАП:**

**Статья 13.11. Нарушение установленного законом порядка сбора, хранения, использования или распространения информации о гражданах (персональных данных)**

**Нарушение установленного законом порядка сбора, хранения, использования или распространения информации о гражданах (персональных данных) -**

**влечет предупреждение или наложение административного штрафа на граждан в размере от трехсот до пятисот рублей; на должностных лиц - от пятисот до одной тысячи рублей; на юридических лиц - от пяти тысяч до десяти тысяч рублей.**



## КОАП:

### **Статья 13.14. Разглашение информации с ограниченным доступом**

Разглашение информации, доступ к которой ограничен федеральным законом (за исключением случаев, если разглашение такой информации влечет уголовную ответственность), лицом, получившим доступ к такой информации в связи с исполнением служебных или профессиональных обязанностей, за исключением случаев, предусмотренных частью 1 статьи 14.33 настоящего Кодекса, - **влечет наложение административного штрафа на граждан в размере от пятисот до одной тысячи рублей; на должностных лиц - от четырех тысяч до пяти тысяч рублей.**



## КОАП:

**Статья 13.20. Нарушение правил хранения, комплектования, учета или использования архивных документов**

**Нарушение правил хранения, комплектования, учета или использования архивных документов, за исключением случаев, предусмотренных статьей 13.25 настоящего Кодекса, - влечет предупреждение или наложение административного штрафа на граждан в размере от ста до трехсот рублей; на должностных лиц - от трехсот до пятисот рублей.**

**Примечание:** Статья 13.25. Нарушение требований законодательства о хранении документов

1. Неисполнение акционерным обществом, профессиональным участником рынка ценных бумаг, управляющей компанией акционерного инвестиционного фонда, паевого инвестиционного фонда или негосударственного пенсионного фонда либо специализированным депозитарием акционерного инвестиционного фонда, паевого инвестиционного фонда или негосударственного пенсионного фонда обязанности по хранению документов, которые предусмотрены законодательством об акционерных обществах, о рынке ценных бумаг, об инвестиционных фондах и принятыми в соответствии с ним нормативными правовыми актами и хранение которых является обязательным, а также нарушение установленных порядка и сроков хранения таких документов.

## КОАП:

**Статья 13.27. Нарушение требований к организации доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления и ее размещению в сети "Интернет"**

**1. Нарушение требований к технологическим, программным и лингвистическим средствам обеспечения пользования официальными сайтами государственных органов и органов местного самоуправления - влечет наложение административного штрафа на должностных лиц в размере от трех тысяч до пяти тысяч рублей.**

**2. Неразмещение в сети "Интернет" информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления в случаях, если обязанность по размещению такой информации в сети "Интернет" установлена федеральным законом, - влечет наложение административного штрафа на должностных лиц в размере от трех тысяч до пяти тысяч рублей.**

## **КОАП:**

**Статья 13.28. Нарушение порядка предоставления информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления**

**1. Нарушение порядка предоставления информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, содержащей сведения, относящиеся к информации ограниченного доступа, - влечет наложение административного штрафа на должностных лиц в размере от трех тысяч до пяти тысяч рублей.**

**2. Незаконное взимание платы за предоставление информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления либо нарушение порядка взимания платы за предоставление информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления в случаях, если федеральным законом такая плата установлена, - влечет наложение административного штрафа на должностных лиц в размере от трех тысяч до пяти тысяч рублей.**



**РАНХиГС**  
РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА  
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ  
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

## Ответственность за нарушение законодательства



### Уголовный кодекс Российской Федерации:

Виды уголовных преступлений в сфере предоставления информации, определенной законодательством Российской Федерации, компьютерной информации (неправомерный доступ к информации, уклонение от раскрытия и предоставления информации, фальсификация документов, подделка удостоверения или иного официального документа, похищение, уничтожение или повреждение официальных и др.).