

# **Формы и методы работы с обращениями граждан**

# Правовые основы работы с обращениями граждан в РФ

Конституция РФ гарантирует право граждан на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления.

**Обращения граждан** — способ инициирования гражданами в *устной* или *письменной* форме их обращения в органы государственной власти или местного самоуправления, к должностным лицам этих органов,

для удовлетворения интересов граждан путем властного решения определенных вопросов

*общественной,*  
*государственной,*  
*коллективной* или  
*личной* жизни,

что предполагает соответствующее реагирования этих органов и должностных лиц на обращение и ответ на него.

Институт обращений граждан выполняет в обществе ***следующие функции***:

- **правозащитная** — обращения как одно из средств защиты прав граждан;
- **информационная** — обращения являются для органов власти ценным источником сведений о проблемах граждан и их отношении к происходящим в обществе процессам;
- **коммуникативная** — обращения как средство прямой коммуникации между властью и гражданами;
- **инструментальная** — обращения как средство воздействия на решения органов власти.



## **Устные обращения:**

- *личное посещение;*
- *по телефону.*

В последнее время получает распространение практика проведения общения граждан с должностными лицами в режиме **скайп-конференций**.

## **Письменные обращения:**

- *на бумажном носителе;*
- *на электронном носителе.*

Электронные обращения направляются по **электронной почте** и на **интернет-серверы** государственных и муниципальных органов.

**Предложение** — это обращение, в котором высказывается **рекомендация** относительно работы органов власти, должностных лиц и улучшения их деятельности, а также об улучшении законодательства и иных общественно значимых сфер.

**Заявление** — обращение с просьбой о **содействии** в реализации законных прав и интересов или **сообщение** о нарушении действующего законодательства или недостатках в деятельности государственных органов.

**Жалоба** — просьба о восстановлении или защите нарушенных прав и законных интересов.

## ***Права, связанные с обращениями:***

- все обращения, соответствующие общим требованиям, **рассматриваются**;
- по каждому обращению **гарантируется** ответ по существу и в установленные сроки;
- гражданин имеет право **обжаловать** действия и бездействие должностных лиц, связанные с рассмотрением обращений;
- жалоба **не может быть направлена** на рассмотрение в тот орган или должностному лицу, чьи действия или бездействие обжалуются;
- гражданин имеет право **знакомиться** с документами, касающимися обращения, если они не носят конфиденциальный характер;
- персональные данные, содержащиеся в обращении, не подлежат **разглашению**.

# Работа с устными обращениями

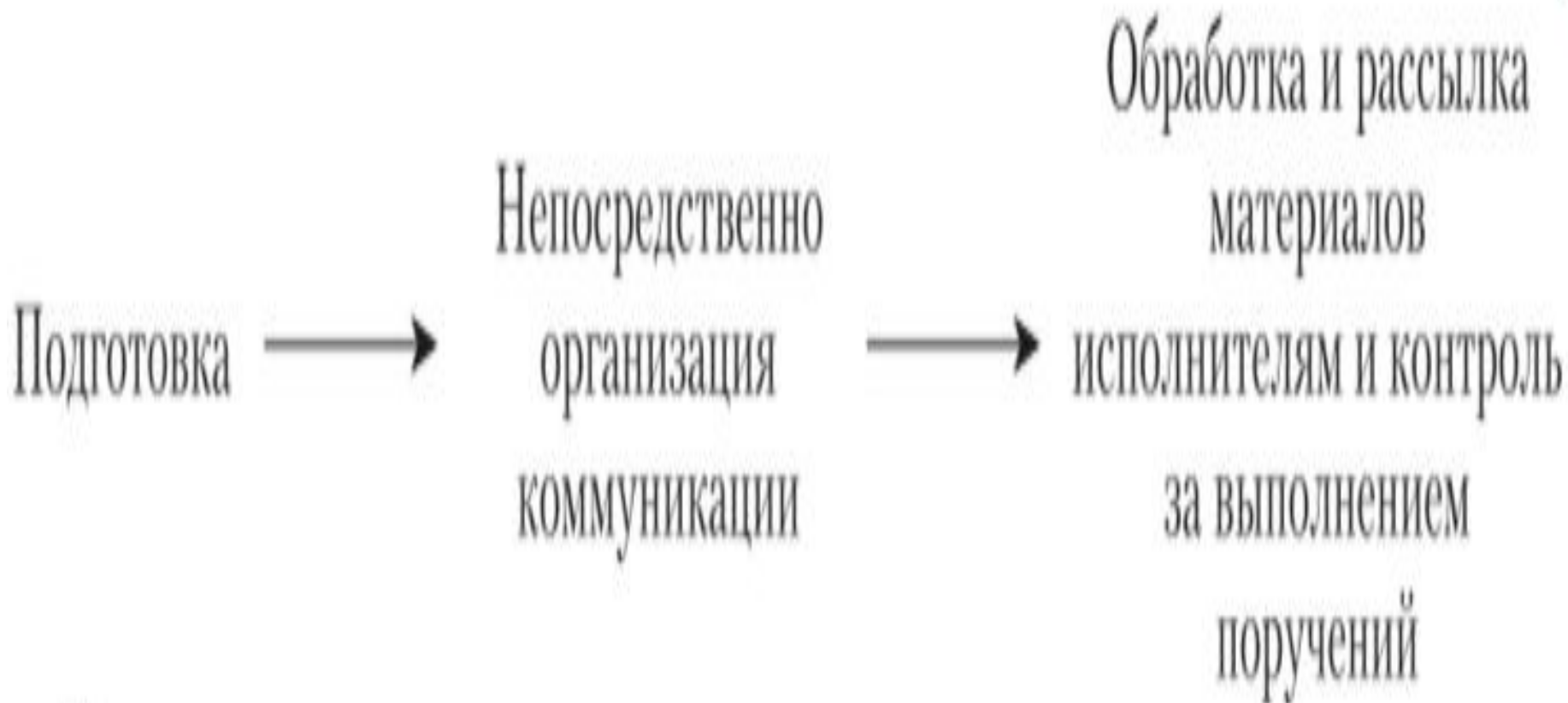
*Устные обращения* — это обращения, поступившие:

- на личном приеме граждан должностными лицами;
- в ходе встреч с населением;
- в общественной приемной государственного органа;
- на выездном консультационном пункте;
- по телефону.

Ответственность за организацию работы с обращениями граждан, состояние делопроизводства по ним несут **руководители государственных органов.**



# Алгоритм работы с устными обращениями



# Специфика общения по телефону

## *Входящие звонки.*

1. Входящие звонки не должны быть приняты позднее чем после **третьего звонка**.
2. При начале разговора необходимо **поздороваться** и назвать свое **подразделение**.
3. Речь должна соответствовать **нормам** русского языка, следует избегать сниженной лексики, жаргона.
4. Разговор должен быть максимально **кратким** (в пределах пяти минут); если государственный служащий не может сразу же ответить на вопрос по существу, он просит дать ему время для уточнения и перезвонить позже.
5. Говорить следует в умеренном **темпе**, достаточно громко, а также использовать четкие речевые формулировки, избегать невнятных и двусмысленных фраз.

6. Если во время разговора раздается **звонок** с другого аппарата, то следует извиниться перед собеседником, ответить на звонок, и попросить перезвонить.

7. Если вопрос не отвечает **компетенции** государственного служащего, следует переадресовать собеседника к компетентному сотруднику.

8. Если звонящий спрашивает **отсутствующего** или **занятого** в данный момент сотрудника, следует просить его перезвонить позже.

9. Завершает **разговор** тот, кто звонил, однако если собеседник этого не делает, то следует прекратить разговор самому, сославшись на служебную занятость.

10. Рядом с телефоном на рабочем месте следует иметь **предметы для записи и календарь**.

11. При любом развитии разговора следует сохранять **спокойствие** и **вежливость**, избегать эмоциональных и критических высказываний, не вступать в споры.

12. Если разговор прервался, перезванивает тот, кто позвонил **первым**.

13. Во время делового разговора **не следует** жевать, пить, курить. Государственный служащий не ходит к телефону во время **совещаний** и в **обеденный перерыв**.

14. Если звонок раздался во время разговора с людьми, находящимися в **помещении**, следует попросить абонента перезвонить позже.

15. При завершении разговора следует кратко резюмировать его **итог** и попрощаться.

## ***Исходящие звонки.***

1. До начала разговора следует четко понимать его цель, наметить перечень **вопросов**, чтобы не упустить главного.

2. Звонки по служебным вопросам следует делать на рабочий телефонный номер абонента и в **стандартное рабочее время** (с 9 до 18 часов, обеденный перерыв с 13 до 14 часов), если иное не было заранее оговорено.

3. Звонить на мобильный и домашний номера следует только в случае **необходимости** и начинать разговор с извинения за беспокойство (при звонке на рабочий номер такое извинение не нужно). Также не рекомендуется звонить ранее 9:00 и позже 21:00 на домашний и мобильный номера.

4. В начале разговора следует поздороваться, представиться с указанием должности и структурного подразделения, далее кратко обозначить **цель** разговора.

5. Если собеседник не берет трубку **до 5-го звонка**, следует перезвонить позже.

6. При звонке в учреждение следует уточнить, **с кем вы разговариваете**. Если к телефону подходит не тот человек, который вам нужен, следует поздороваться и попросить позвать нужного сотрудника, а при невозможности этого — передать для него информацию или узнать, когда удобнее перезвонить.

7. Перед завершением разговора следует проверить, правильно ли вы и ваш собеседник **поняли друг друга**. Для этого можно использовать следующие фразы: «Давайте еще раз уточним», «Правильно ли я вас понял?», «Простите, вы сказали...», «Не могли бы вы повторить?», «Повторите, пожалуйста, как вы меня поняли».

8. В завершение разговора следует повторить **главные выводы** и принятые совместно **решения** и попрощаться.

# Особенности работы с телефонограммами

Телефонограмма представляет собой *голосовое сообщение*, но при получении приобретает статус документа.

***Телефонограмма*** — это документ по оперативным вопросам, передаваемый по телефону и записываемый получателем.

Передаются по служебному телефону через **секретаря** учреждения.

Передача начинается с указания учреждения-отправителя и слов **«Примите телефонограмму»**, затем содержание зачитывается в **темпе**, позволяющем собеседнику записать текст на слух.

Текст должен быть **простым и кратким**.

Читать следует **громко и четко**, цифры и имена собственные повторять несколько раз во избежание ошибки.

Передача завершается указанием **фамилии, должности и номера телефона** лица передавшего и лица, принявшего ее.



**Расшифровка** телефонограммы оформляется на:

- *бланке для писем* с указанием слова «телефонограмма»
- *или на специальном бланке* формата А5.

**Указываются:**

- наименование организации-отправителя;
- текст;
  - фамилия и должность лица, подписавшего телефонограмму;
  - фамилия и должность лица, передавшего ее, его телефон;
- дата и время передачи;
- входящий номер телефонограммы;
  - фамилия и должность лица, принявшего телефонограмму.

# Горячие линии (прямые линии) органов власти.

*Горячая линия* (от англ. Hot line) — это прямая связь центра обработки информации с местом, откуда она может поступать в виде срочных сообщений.

*Специфика* горячей линии:

- общение происходит по телефону;
- соединение происходит по многоканальному телефону, а не по служебному номеру конкретного должностного лица.

## **Темы горячих линий:**

- состояние жилищного или дорожного фонда;
- качество образования, здравоохранения, социальных или транспортных услуг;
- экологическая обстановка;
- организация и проведение выборов;
- поведение населения в чрезвычайных ситуациях;
- информирование о происшествиях, преступлениях, фактах коррупции.

## Примеры:

- горячая линия *Национального центра управления в кризисных ситуациях МЧС России для российских туристов, отдыхающих за рубежом*, по которой они могут узнать о порядке возвращения на Родину в случае возникновения кризисных ситуаций в стране пребывания.
- горячая линия *МВД России для приема обращений о преступлениях, совершенных сотрудниками внутренних дел.*

В зависимости от специфики ведомства линии могут работать только **в служебное время** или **круглосуточно**, с **перерывом** или **без него**.

В нерабочее время абонент может оставить свое сообщение на **автоответчик**.

Все звонки, поступившие на горячую линию, **регистрируются** в карточке (журнале) учета обращений. Обязательно указываются принятые меры по обращению.

Консультация дается сотрудником только после того, как гражданин назовет **себя**, сообщит свой **адрес проживания** и контактные **данные** для обратной связи.

В ряде случаев требуются **паспортные данные**.

## Стандартные варианты работы с обращениями, поступившими на горячую линию ведомства:

- если требуется разъяснение гражданину его прав, содержания норм законодательства, режима работы учреждений, а также по другим вопросам справочного характера, ответ гражданину дается **устно** и **незамедлительно**;

- если требуется записать гражданина на прием к должностному лицу или внести данные о нем в какой-либо перечень, то такая запись делается **незамедлительно**;

- если гражданин информирует государственный орган о готовящемся или совершенном правонарушении или чрезвычайной ситуации, то данные передаются в профильное подразделение, осуществляющее **проверку** поступившей информации и необходимые оперативные действия;

- если гражданин в своем обращении просит дать ему разъяснения в письменном виде, то ответ направляется гражданину **в электронном виде** или **на бумажном носителе**.

# Телефоны доверия

*Телефон доверия* — это разновидность горячей линии, которая предназначена для предоставления телефонных консультаций специально подготовленными консультантами.

Общение в режиме телефона доверия гарантирует абоненту **конфиденциальность** сообщенных им сведений.

Телефоны доверия:

- *бесплатные;*
- *круглосуточные;*
- *в ряде случаев допускают анонимность абонента.*

## ***Предметы телефона доверия:***

- наркологическая консультация;
- консультация для подростков, детей и женщин в связи с трудными жизненными ситуациями;
- прием сообщений о готовящихся или совершенных преступлениях.

Звонящий по телефону доверия гражданин может получить **информацию** и **психологическую поддержку**.

Данная форма используется для тем, обсуждение которых при личном приеме может быть **затруднительным**.



**Консультантами** в службе доверия являются:

- *профессиональные психологи;*
- *врачи;*
- *лица, прошедшие специальную подготовку.*

Консультант должен быть в состоянии:

- получить от абонента **необходимую информацию;**
- привести его в устойчивое **психологическое состояние;**
- дать **квалифицированную консультацию;**
- организовать **принятие мер** по факту обращения.

## **Виды телефонов доверия:**

- *специализированные;*
- *кризисные;*
- *общего назначения.*

***Специализированные*** — для обращения женщин и детей при насильственном обращении в семьях, а также людей, имеющих зависимость (алкоголь, наркотики и т.д.).

***Кризисные*** — для обращения людей в кризисные ситуации жизни, такие как утрата близких.

***Общего назначения*** — для обращения людей, которым необходимо выговориться, помочь посмотреть на ситуацию с другой стороны, дать совет и т.д.

# Работа с письменными обращениями

Порядок рассмотрения письменных обращений является **обязательным** и **универсальным** для органов власти.

## ***Стандартные этапы:***

- 1) прием и первичная обработка;
- 2) регистрация;
- 3) рассмотрение руководством организации;
- 4) уведомление заявителя о направлении обращения в другие организации;
- 5) подготовка проекта ответа;
- 6) уведомление заявителя о продлении срока рассмотрения обращения;
- 7) контроль за сроками исполнения;
- 8) ответ гражданину;
- 9) аналитическая работа по обращениям.

ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» содержится перечень **условий**, которым должно соответствовать обращение:

- название ведомства; должность; фамилия (имя, отчество) должностного лица;
- фамилия, имя, отчество, почтовый адрес заявителя (если обращение поступает в электронном виде, то указывается адрес электронной почты заявителя);
- содержание обращения;
- личная подпись и дата.

Руководством государственного органа может быть принято **решение не отвечать на обращение** в случаях, когда:

- текст обращения либо фамилия и адрес заявителя **отсутствуют** либо не поддаются прочтению;
- в обращении содержатся **оскорбления** и угрозы в адрес должностных лиц;
- ответ на обращение требует **разглашения** государственной тайны;
- обращение связано с **обжалованием** судебного решения, вступившего в силу.

**Каналами поступления письменных обращений в ведомства являются:**

- *фельдъегерская связь* (специальная служба для обмена корреспонденцией между ведомствами);
- *почтовая связь* общего назначения;
- *окно* приема корреспонденции;
- официальный адрес *электронной почты* должностного лица, официальный *интернет-сервер* государственного органа.
- *личный прием* должностным лицом.

# Этапы работы с письменными обращения



# Выводы

1. Обращения граждан классифицируются на заявления, обращения и жалобы, они поступают в устном и письменном виде. Анализ тематики и характера обращений граждан может служить показателем гражданской активности, динамики социально-экономических процессов и является важным каналом связи населения с органами власти.

2. Устные обращения рассматриваются в общественных приемных, в ходе встреч с населением, на личном приеме, по телефонам горячих (прямых) линий.

3. В ходе работы с гражданами важно, чтобы они могли связаться с должностным лицом и получить компетентный ответ, чтобы все обращения были оперативно отработаны, снижалась доля повторных обращений.

4. Законодательно зафиксировано положение о праве заявителя получать письменный ответ по существу и в установленные сроки.