

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования
«Российский государственный профессионально-педагогический университет»

ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ЗАЯВЛЕНИЯМИ И ЖАЛОБАМИ ГРАЖДАН
В ЕДИНОМ РАСЧЕТНО-КАССОВОМ ЦЕНТРЕ
ГОРОДА МАГНИТОГОРСКА

Выпускная квалификационная работа
по направлению подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение
профилю подготовки «Документоведение и документационное обеспечение
управления»

Идентификационный код ВКР: 893

Екатеринбург 2017

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования
«Российский государственный профессионально-педагогический университет»
Институт гуманитарного и социально-экономического образования
Кафедра документоведения, истории и правового обеспечения

К ЗАЩИТЕ ДОПУСКАЮ:
Заведующий кафедрой ДПО
_____ М.Б. Ларионова
«___» _____ 2017 г.

ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ЗАЯВЛЕНИЯМИ И ЖАЛОБАМИ ГРАЖДАН
В ЕДИНОМ РАСЧЕТНО-КАССОВОМ ЦЕНТРЕ
ГОРОДА МАГНИТОГОРСКА

Выпускная квалификационная работа
по направлению подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение
профилю подготовки «Документоведение и документационное обеспечение
управления»

Идентификационный код ВКР: 893

Исполнитель:
студент группы Мг-411СД ДД

А.А. Иванова

Руководитель:
заведующий кафедрой ДПО,
канд. ист. наук

М.Б. Ларионова

Нормоконтролер:
доцент кафедры ДПО,
канд. ист. наук

С.Л. Разинков

Екатеринбург 2017

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	3
1. ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ЕДИНОГО РАСЧЕТНО-КАССОВОГО ЦЕНТРА Г. МАГНИТОГОРСКА ПО РАБОТЕ С ГРАЖДАНАМИ	8
1.1. Характеристика Единого расчетно-кассового центра г. Магнитогорска	8
1.2. Заявление и жалобы как массовые документы обращений граждан в Единый расчетно-кассовый центр г. Магнитогорска.....	14
2. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ЗАЯВЛЕНИЯМИ И ЖАЛОБАМИ ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИИ ЕДИНОГО РАСЧЕТНО-КАССОВОГО ЦЕНТРА Г. МАГНИТОГОРСКА	24
2.1. Прием, регистрация, исполнение и хранение заявлений и жалоб граждан в Едином расчетно-кассовом центре г. Магнитогорска	24
2.2. Совершенствование работы с заявлениями и жалобами граждан в Едином расчетно-кассовом центре г. Магнитогорска.....	34
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	39
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ.....	41
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	ОШИБКА! ЗАКЛАДКА НЕ ОПРЕДЕЛЕНА.
1. Образец заполнения журнала регистрации входящей корреспонденции	Ошибка! Закладка не определена.
2. Образец поручения	Ошибка! Закладка не определена.
3. Образец заполнения заявления о регистрации по месту жительства	Ошибка! Закладка не определена.
4. Образец заявления регистрации по месту пребывания.....	Ошибка! Закладка не определена.
5. Образец заявления на перерасчет платежей	Ошибка! Закладка не определена.
6. Листок убытия по форме № 7	Ошибка! Закладка не определена.
7. Образец заявления форма № 1П.....	Ошибка! Закладка не определена.

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы исследования заключается в том, что в условиях кардинальных перемен в политической и социально-экономической жизни страны – один из важнейших участков деятельности органов власти всех уровней это работа с обращениями граждан. Работа с заявлениями и жалобами граждан позволяет не только оперативно откликаться на просьбы людей, но и получать оперативную информацию о проблемах городского хозяйства, которые вызывают наиболее широкий резонанс. Работа с заявлениями и жалобами граждан теперь строго регламентирована нормативно-правовыми документами.

Множество существующих норм, доктрин и подходов в этой области нуждается в модернизации. Таким образом, необходимо четко отграничить друг от друга различные виды и формы обращений, детально регламентировать особую процедуру рассмотрения для каждого вида.

Следует унифицировать всю систему классификации, регистрации, учета и анализа обращений (заявлений и жалоб) граждан. Наконец необходимо упрочить гарантии своевременного и качественного рассмотрения обращений граждан, установить и четко регламентировать ответственность за нарушения в этой сфере, и соответственно сочетать различные ее формы, не только административного, но и уголовного характера.

Работа с обращениями (заявлениями и жалобами) граждан ведется постоянно во всех без исключения органах государственной власти, как на федеральном, так и на региональном уровне, в органах местного самоуправления, в государственных и негосударственных организациях.

Объект исследования – заявления и жалобы граждан в Единый расчетно-кассовый центр г. Магнитогорска.

Предмет исследования – деятельность Единого расчетно-кассового центра г. Магнитогорска по работе с заявлениями и жалобами граждан.

Цель исследования – на основе анализа работы Единого расчетно-кассового центра г. Магнитогорска с заявлениями и жалобами граждан сформулировать рекомендации по совершенствованию данной работы.

Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие задачи:

- дать характеристику административной структуре и направлениям деятельности Единого расчетно-кассового центра города Магнитогорска;

- рассмотреть понятие и тематическую направленность заявлений и жалоб граждан, подаваемых в Единый расчетно-кассовый центр города Магнитогорска;

- выявить особенности работы с заявлениями и жалобами граждан в Едином расчетно-кассовом центре г. Магнитогорска;

- сформулировать рекомендации по совершенствованию работы Единого расчетно-кассового центра г. Магнитогорска с заявлениями и жалобами граждан.

Теоретико-методологической основой исследования послужили работы авторов, которые специализируются на вопросах правового и организационно-методологического обеспечения работы с заявлениями и жалобами обращениями граждан в государственных органах: В.Ф. Абрамов, А.В. Ермолаева, М. Ланденко, Л.А. Жеребцова¹, О.В. Мосягина и другие². Вопросам организации документационного обеспечения управления посвящено достаточно много работ, материал, которых изложен не только в учебной литературе, но также и в многочисленных статьях следующих авторов, например таких как: В.И. Андреева, Т.В. Быкова, Л.М. Вялова³,

¹ Жеребцова Л.А. Основы организации работы с устными обращениями граждан (на примере Минтруда РФ) // Делопроизводство. 2004. № 1. С 49-52.

² Мосягина О.В. Работа с обращениями граждан: организация и технология работы // Справочник секретаря и офис-менеджера. 2003. №. 2. С. 40-46.

³ Делопроизводство: Учебник для вузов / под ред. Т.В. Кузнецовой. М.: МЦФЭР, 2006. С. 235.

М.В. Ларин, В.С. Иритикова¹, Т.В. Кузнецова, А.В. Пшенко, С.А. Румянцева, Л.В. Санкина, В.Ф. Янковая².

Данные труды написаны на основе практических разработок и носят рекомендательный характер. Следует отметить, что авторы рассматривают в своих научных работах общие вопросы постановки делопроизводства.

В процессе написания выпускной квалификационной работы использовались следующие источники, которые условно можно разделить на несколько групп. К первой группе относятся законодательно-правовые акты:

– Конституция РФ – основной правовой акт, определяющий государственную политику и права граждан в сфере информационно-документационного обмена³;

– Гражданский кодекс РФ⁴ – устанавливает правовые основы не только деятельности юридических лиц, но и документирования;

– Федеральный закон «Об информации, информационных технологиях и защите информации»⁵ – систематизирующий акт в области делопроизводства;

– Федеральный закон «Об электронной цифровой подписи»⁶;

– Федеральный закон «О государственных и муниципальных унитарных предприятиях»¹;

¹ Иритикова В.С. Разрабатываем инструкцию по делопроизводству на основе Правил делопроизводства и Методических рекомендаций // Делопроизводство и документооборот на предприятии. 2010. № 5. С. 11-15.

² Янковая В.Ф. Как организовать делопроизводство. – М.: МЦФЭР, 2004. – 416 с.

³ Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 № 6-ФКЗ, от 30.12.2008 № 7-ФКЗ, от 05.02.2014 № 2-ФКЗ, от 21.07.2014 № 11-ФКЗ). // Собрание законодательства РФ. 2014. № 31. Ст. 4398.

⁴ Гражданский кодекс российской федерации. Часть первая: Федеральный закон РФ от 30.11.1994 № 51-ФЗ // Собрание законодательства РФ. 1994. № 32. Ст. 3301.

⁵ Об информации, информационных технологиях и о защите информации: Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ // Собрание законодательства РФ. 2006. № 31(Часть I). Ст. 3448.

⁶ Об электронной подписи: Федеральный закон от 06.04.2011 № 63-ФЗ // Российская газета. 2011. 8 апреля.

- Федеральный закон «Об архивном деле в Российской Федерации»²;
- Федеральный закон «О государственном языке Российской Федерации»³ и ряд др.

Ко второй группе источников относятся нормативно-методические документы, содержащие общегосударственную базу по вопросам управления документацией, архивного дела, делопроизводства:

1. Постановление Правительства РФ «Об утверждении правил делопроизводства в федеральных органах исполнительной власти»⁴;
2. ГОСТ – Р 6.30-2003 «Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов»⁵.

К третьей группе относятся локальные нормативно-правовые документы, которые регламентируют деятельность самого МП «ЕРКЦ» г. Магнитогорска. К их числу относятся: Устав МП «ЕРКЦ» г. Магнитогорска⁶, содержащий такие данные как: полное и сокращенное фирменные наименования унитарного предприятия; указание на место нахождения муниципального предприятия; цели, предмет, виды деятельности муниципального предприятия; сведения об органе, осуществляющих полномочия собственника имущества муниципального предприятия; наименование органа муниципального предприятия (руководитель, директор,

¹ О государственных и муниципальных унитарных предприятиях: Федеральный закон от 14.11.2002 № 161-ФЗ // Российская газета. 2002. 3 декабря.

² Об архивном деле в РФ: Федеральный закон от 22.10.2004 № 125-ФЗ // Российская газета. 2004. 27 октября.

³ О государственном языке Российской Федерации: Федеральный закон от 01.06.2005 № 53-ФЗ // Российская газета. 2005. 7 июня.

⁴ О внесении изменений в Правила делопроизводства в федеральных органах исполнительной власти Постановление Правительства РФ от 26 апреля 2016 № 356 // Собрание законодательства РФ. 2009. № 25. Ст. 3060.

⁵ Чуковенков А.Ю., Янковая В.Ф. Правила оформления документов: Комментарий к ГОСТ Р 6.30-2003 «Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов». – М.: ТК Велби, Изд-во Проспект, 2005. – С. 137.

⁶ О создании муниципального предприятия муниципального образования города Магнитогорска «Единый расчетно-кассовый центр и утверждении Устава: Постановление главы города Магнитогорска от 15.01.2004 № 11-П [Электронный ресурс]. URL: <http://m.7law.info/magnitogorsk/act0q/z916.htm> (дата обращения: 01.12.2016).

генеральный директор); порядок назначения на должность руководителя муниципального предприятия, а также порядок заключения с ним, изменения и прекращения трудового договора; перечень фондов, создаваемых муниципальным предприятием, размеры, порядок формирования и использования этих фондов; сведения о размере его уставного фонда, о порядке и об источниках его формирования, а также о направлениях использования прибыли. Кроме Устава мы также использовали Инструкцию по работе с обращениями граждан¹, в которой прописаны правила работы с заявлениями и жалобами, поступающими в Единый расчетно-кассовый центр города Магнитогорска. Это единственный документ, лежащий в основе работы с заявлениями и обращениями граждан в Единый расчетно-кассовый центр.

Выпускная квалификационная работа состоит из введения, двух глав, заключения, списка использованной литературы и приложений, в которых представлены образцы документов, получаемые Единым расчетно-касовым центром от граждан, унифицированные формы документов, с которыми осуществляют свою работы сотрудники Единого расчетно-касового центра.

¹ Об утверждении инструкции по работе с обращениями граждан: Приказ от 19.11.2012 № 149 (не опубликован).

1. ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ЕДИНОГО РАСЧЕТНО-КАССОВОГО ЦЕНТРА Г. МАГНИТОГОРСКА ПО РАБОТЕ С ГРАЖДАНАМИ

1.1. Характеристика Единого расчетно-кассового центра г. Магнитогорска

Муниципальное предприятие муниципального образования «Единый расчетно-кассовый центр» г. Магнитогорска (далее – МП «ЕРКЦ») организован на основании Постановления главы города от 15.01.2004г. До создания МП «ЕРКЦ» расчет платы за жилищно-коммунальные услуги в городе осуществляло два предприятия: муниципальное унитарное предприятие «Трест жилищного хозяйства» (по зоне обслуживания указанного предприятия – 62,6 тыс. лицевых счетов) и муниципальное учреждение «Жилкоммунсервис» (по зонам обслуживания МП «ЖРЭУ № 1,3,4» и МП «ЖРЭУ № 2» – 71,9 тыс. лицевых счетов).

МП «ЕРКЦ» создан для централизации работы по обработке платежей потребителей за жилищно-коммунальные услуги и обеспечения своевременного и полного перечисления организациям, оказывающим жилищно-коммунальные услуги, соответствующих платежей потребителей. Целью Единого расчетно-кассового центра города Магнитогорска является выполнения работ, оказания услуг, удовлетворения общественных потребностей и получения прибыли в сфере жилищно-коммунального хозяйства, а также формирования информационной базы данных потребителей жилищно-коммунальных услуг. МП «ЕРКЦ» является коммерческой организацией, не наделенной правом собственности на закрепленное за ней собственником имущество.

Первоначально на МП «ЕРКЦ» были возложены только функции по начислению, сбору и обработки платежей населения за жилищно-коммунальные услуги. Для улучшения условий обслуживания населения города в МП «ЕРКЦ» были переданы и функции по организации регистрационного учета граждан. С каждым годом предприятие развивалось,

и соответственно возрастали потребности в улучшении качества обслуживания населения. Так, с декабря 2005г. МП «ЕРКЦ» проводит прием граждан по вопросу регистрации по месту жительства и месту пребывания, замене, выдаче паспорта и т. п. А с января 2006г. МП «ЕРКЦ» переданы функции по подготовке документов по передаче в собственность граждан жилых помещений в порядке приватизации.

МП «ЕРКЦ» осуществляет несколько направлений деятельности. Первое направление связано с деятельностью по созданию и использованию баз данных и информационных ресурсов и включает в себя: сбор и обработку информации от управляющих организаций, поставщиков услуг о характеристиках жилищного фонда, потребителях жилищно-коммунальных услуг, показаниях приборов учета и иной информации, необходимой для осуществления начисления платежей за помещения, коммунальные и иные услуги в соответствии с заключенными договорам; начисление платежей за помещения, расположенные в многоквартирных жилых домах, коммунальные и прочие услуги нанимателям по договорам найма или социального найма, арендаторам, владельцам, собственникам жилых и нежилых помещений, иным организациям; расчет и начисление платы за коммунальные услуги в разрезе видов услуг и предприятий – поставщиков услуг с применением методик расчета, нормативов потребления и размеров платы (тарифов), установленных согласно действующему законодательству, с учетом актов недопоставки (некачественного оказания) коммунальных услуг; учет (сбор, обработка и распределение коммунальных платежей по поставщикам услуг) по поступившим средствам в разрезе предприятий и по видам жилищно-коммунальных и иных услуг в соответствии с заключенными договорами; Осуществление перерасчетов размера платежей за жилищно-коммунальные и иные услуги; расчет и начисление компенсации жителям г. Магнитогорска из бюджета муниципального образования «Город Магнитогорск» на оплату коммунальных услуг сверх установленного предельного индекса; сопровождение и поддержка баз данных потребителей

жилищных услуг, проживающих в муниципальном жилом фонде, программное обеспечение по начислению и учету оплаты.

Другое направление связано с обработкой получаемых данных, включающих в себя Осуществление комплексных автоматизированных расчетов, интегрированной обработки информации с применением современных информационных технологий. Формирование автоматизированных информационных ресурсов; ведение базы данных и предоставление жилищным и ресурсоснабжающим организациям информации, необходимой для осуществления ими законной деятельности; плановый теплотехнический расчет тепловой нагрузки, необходимой для отопления и горячего водоснабжения жилищного фонда.

Кроме этих двух основных направлений Уставом МП «ЕРКЦ» предусмотрена прочая деятельность, включающая работу с использованием вычислительной техники и информационных технологий, заключающаяся в формировании платежных документов (извещений-квитанций); печати платежных документов (извещений-квитанций); осуществлении распределения поступивших платежей за жилищно-коммунальные и иные услуги по лицевым счетам в разрезе видов услуг и поставщиков услуг; формировании, печати и предоставлении отчетов по оплате жилищно-коммунальных и иных услуг; информационном обмене и взаимодействии с участниками системы расчетов за жилые и нежилые помещения, коммунальные и прочие услуги (ресурсоснабжающими организациями, управляющими организациями и пр.).

Наконец, в деятельности МП «ЕРКЦ» предусмотрено, согласно Уставу, предоставлении прочих услуг, таких как: организация доставки платежных документов (извещений-квитанций), адресатам; организация сбора и перечисления платежей по оплате за жилищные, коммунальные и иные услуги; адресное перечисление денежных средств на счета исполнителей и поставщиков жилищно-коммунальных услуг; ведение аналитической работы по вопросу расчетов населения за потребленные жилищно-коммунальные и

иные услуги; ведение информационной деятельности по вопросам расчетов за жилищно-коммунальные и иные услуги посредством размещения на официальном Интернет-сайте Предприятия информации о нормативах и тарифах платы за жилые помещения, коммунальные и иные услуги; прием платежей населения за жилищно-коммунальные и иные услуги через собственные кассы; осуществление ежемесячного информационного обмена с органами социальной защиты населения в рамках монетизации предоставления мер социальной поддержки гражданам по оплате жилого помещения и коммунальных услуг; представление платной информации (выписок и справок) по запросу физических и юридических лиц.

Таким образом, в МП «ЕРКЦ» г. Магнитогорска граждане могут получить интересующие их сведения, а именно: консультация бухгалтера по вопросу начислений жилищно-коммунальных услуг; запрос необходимых справок; каждый гражданин может рассчитывать на определенные услуги: регистрация по месту пребывания или по месту жительства; оплата жилищно-коммунальных услуг, связи, интернета; оплата за содержание ребенка в детском дошкольном учреждении; платежи за страхование имущества и т.п. Выполняя план мероприятий по совершенствованию расчетов за коммунальные услуги, предоставляемые населению города Магнитогорска, с 16.06.2010 г. МП «ЕРКЦ» осуществляет функции контроля фактического потребления коммунальных услуг с использованием внутриквартирных приборов учета в многоквартирном доме.

МП «ЕРКЦ» имеет уставный фонд в размере 508423 рублей, который сформирован за счет денежных средств, наделенных собственником в размере 100 000 руб. и имущества, закрепленного за МП «ЕРКЦ» на праве хозяйственного ведения собственником этого имущества на сумму 408 423 руб.

Единый расчетно-кассовый центр города Магнитогорска возглавляет директор, назначаемый на эту должность Учредителем, которым является Администрация города Магнитогорска. Директор является единоличным

исполнительным органом Предприятия и подотчетен Администрации города Магнитогорска. Директор по согласованию с Учредителем назначает на должность и освобождает от должности своих заместителей, главного бухгалтера, заключает с ними, изменяет и прекращает трудовые договоры в соответствии с трудовым законодательством и иными содержащими нормы трудового права нормативными правовыми актами.

Компетенция заместителей руководителя Предприятия устанавливается руководителем Предприятия. Заместители руководителя действуют от имени Предприятия, представляют его в государственных органах, организациях, совершают сделки и иные юридические действия в пределах полномочий, предусмотренных в доверенностях, выдаваемых руководителем Предприятия.

Административная структура МП «ЕРКЦ» представлена на рисунке 1.

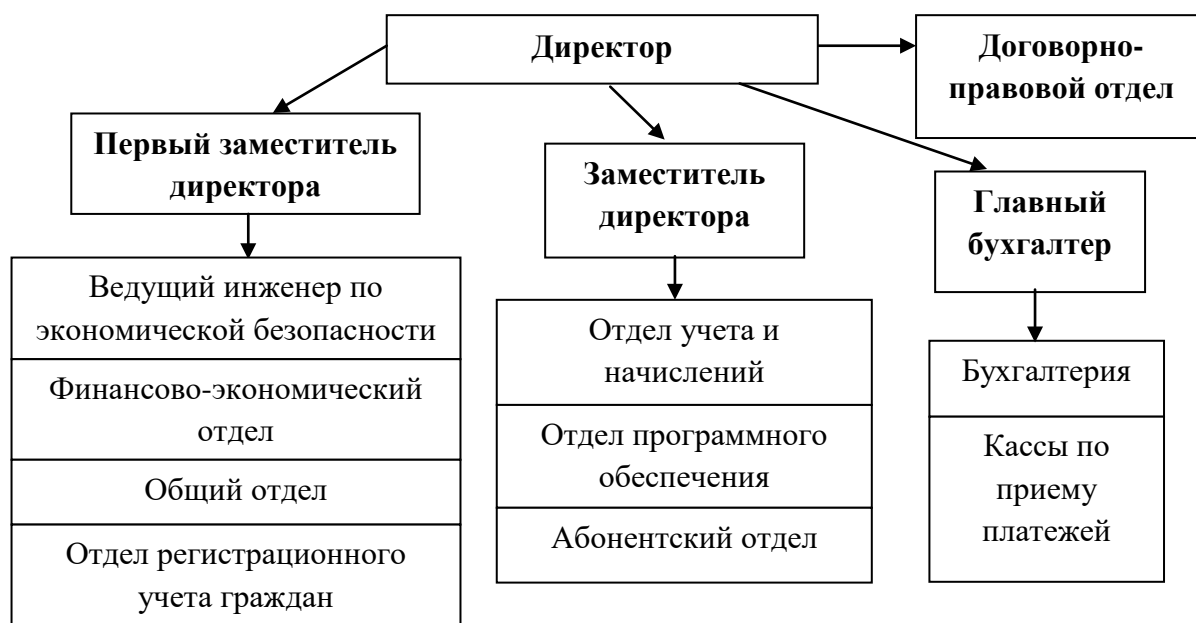


Рисунок 1 – Административная структура МП «ЕРКЦ» г. Магнитогорска

Организация работы с документами ложится на секретаря директора, ответственного за прием документов от граждан и организацию личного приема граждан руководством центра.

В настоящее время в г. Магнитогорске существует 8 территориально разобщенных участков МП «ЕРКЦ». Каждый участок имеет одинаковую

административную структуру, и состоит из трех отделов: абонентский отдел, паспортный и бухгалтерия. В каждом отделе есть непосредственный руководитель, который подчиняется директору МП «ЕРКЦ» г. Магнитогорска.

Наглядно представим структуру отделов: абонентского, паспортного и бухгалтерии одного из участков на рисунке 2.

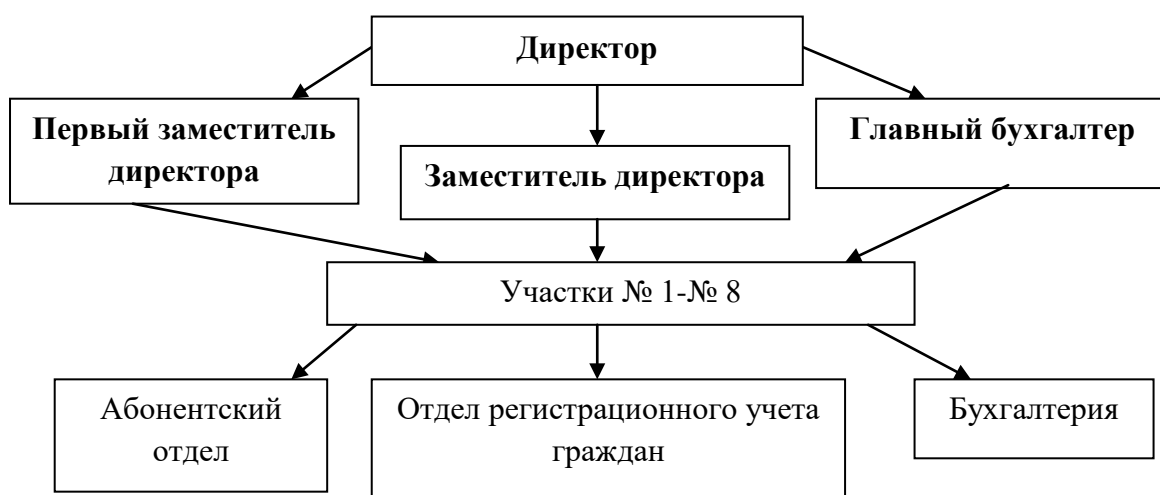


Рисунок 2 – Структура подчиненности отделов на участках

Основной задачей участков МП «ЕРКЦ» г. Магнитогорска является – решение вопросов, связанных непосредственно с обеспечением жизнедеятельности населения и осуществление отдельных государственных полномочий.

На каждом участке за организацию работы с документами отвечают непосредственно начальники отделов, которые находятся в подчинении директора и его заместителей (главного инженера, главного бухгалтера и др.).

Таким образом, на участках организацию работы с документами, в том числе с заявлениями и жалобами граждан, выполняют начальники отделов – это старший бухгалтер, инженер, начальник паспортного стола. В Едином расчетно-кассовом центре отсутствуют специалисты, имеющие специальную подготовку по документационному обеспечению управления, знающие, как грамотно осуществляется работа с документами в организации. Направления деятельности МП «ЕРКЦ» города Магнитогорска направлено

на обслуживание населения важными для всех граждан услуг. Поэтому сотрудникам ЕРКЦ приходится сталкиваться с документами, поступающими от граждан, такими как заявления и жалобы.

1.2. Заявление и жалобы как массовые документы обращений граждан в Единый расчетно-кассовый центр г. Магнитогорска

Единый расчетно-кассовый центр города Магнитогорска в силу своей особенности работы и направлений деятельности практически каждый день сталкивается с такими документами, как заявления и жалобы.

Под заявлением в нормативной документации понимается «вид обращения гражданина по поводу реализации принадлежащих ему прав, свобод, закрепленных Конституцией РФ и российским законодательством».¹

ЕРКЦ обязан принимать заявления от граждан, обязательно оно должно быть зарегистрировано и рассмотрено по существу безотлагательно, но не позднее 15-дневного срока с момента его регистрации. В случае необходимости проведения специальной проверки и истребования дополнительных материалов срок рассмотрения может быть продлен до двух месяцев; принять обоснованное решение и обеспечить его исполнение; сообщить гражданину, подавшему заявление, о результатах рассмотрения его заявления и принятом по нему решении в течение десяти дней; в случае неудовлетворения требований, изложенных в заявлении, довести до сведения заявителя мотивы отказа, а также указать возможный порядок обжалования принятого по заявлению решения.

«Отказ в принятии заявления, а также решение, принятое по заявлению гражданина, но не удовлетворяющее его, может быть обжаловано

¹ Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 № 6-ФКЗ, от 30.12.2008 № 7-ФКЗ, от 05.02.2014 № 2-ФКЗ, от 21.07.2014 № 11-ФКЗ). // Собрание законодательства РФ. 2014. № 31. Ст. 4398.

в вышестоящие в порядке подчиненности органы или должностным лицам либо в суд»¹.

Следующим видом документов, поступающих от граждан в МП «ЕРКЦ» является жалоба. Специалисты в области документооборота и документационного обеспечения управления отмечают, что этот вид документа имеет несколько значений. Во-первых, жалоба является средством, способом защиты и восстановления прав субъектов, нарушенных действиями (бездействием) властных структур, граждан и иных субъектов, а во-вторых, она укрепляет режим законности и делает явными недостатки в той или иной сфере жизни. Посредством жалобы субъекты обращений участвуют в управлении общественными и государственными делами. Однако практика показывает, что главной целью субъектов жалобы все же являются защита и восстановление их нарушенных прав, устранение препятствий в их осуществлении. Лишь опосредованно субъекты жалобы и субъекты заявления неосознанно участвуют в управлении делами государства, точнее, в укреплении законности: любой субъект, обращаясь с жалобой с целью защиты (восстановления) своих прав, одновременно информирует соответствующие органы о нарушениях, которые, по его мнению, нужно устранить.

Руководство МП «ЕРКЦ» при работе с заявлениями и жалобами обязаны:

– незамедлительно принять меры к пресечению неправомерных решений, действий (бездействия), посягающих на права и законные интересы граждан;

– в случае необходимости выехать на место для обследования обстоятельств, породивших жалобы, истребовать необходимые материалы и объяснения у лиц, на которых поступили жалобы, пригласить свидетелей и специалистов;

– после совершения всех необходимых действий принять мотивированное и обоснованное решение по жалобе, обеспечить его исполнение и сообщить

¹ Шамхалов Ф. Теория государственного управления. М.: Экономика, 2012. – С. 326.

гражданину в письменной форме и в установленные сроки о результатах рассмотрения жалобы¹.

Кроме письменных заявлений и жалоб граждане могут записаться на личный прием к директору МП «ЕРКЦ», могут воспользоваться услугами по подаче заявлений и жалоб в электронном виде через сайт Единого расчетно-кассового центра.

Кроме обращений граждан в письменной форме, они могут быть и устными, которые поступают во время личного приема руководителями государственных органов или органов местного самоуправления, а также через «телефоны доверия», «горячие линии», «прямые эфиры» на радио и телевидении. Для письменных обращений граждан законодательство РФ устанавливает определенные требования: они должны содержать наименование и адрес органа или должностного лица, которым они адресованы, изложение существа предложения, заявления, жалобы или ходатайства. Существенным требованием является указание фамилии, имени, отчества, места жительства, даты и наличие личной подписи обратившегося гражданина. Отсутствие этих необходимых реквизитов влечет за собой признание обращения анонимным и рассмотрению не подлежит. Не рассматриваются также обращения, содержащие выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц.

При обращении в МП «ЕРКЦ» с заявлением или жалобой гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;
- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах

¹ Январев В.А. Реформа государственной службы: новые задачи кадровых служб органов государственной власти // Справочник кадровика. – 2013. – № 11. – С. 9-16.

не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

– получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в Федеральном законе, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

– обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

– обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

Остановимся на более подробном анализе заявлений и жалоб, поступающих в МП «ЕРКЦ» и на его участки.

Преимущественно на участки МП «ЕРКЦ» каждый день поступают следующие обращения (заявления), которые связаны:

– с предоставлением коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов;

– с объемом коммунальной услуги, предоставленной за расчетный период на общедомовые нужды;

– с повышением платы за ОДН является отсутствие индивидуальных приборов учета.

Основными причинами заявлений и жалоб граждан в МП «ЕРКЦ» являются:

– законность различных перерасчетов и начислений, их своевременность и т.д.;

– не решаемость поставщиком жилищно-коммунальных услуг вопросов, возникающие в домах по поверке приборов учета водоснабжения и разницей между показаниями;

- недостаточное взаимодействие управляющих организаций с собственниками помещений, в том числе по начислению ОДН;
- выдача справок в паспортном столе без квитанций по оплате ЖКУ.

Проанализировав основные результаты работы с заявлениями и жалобами граждан на участке № 4 «Единого расчетно-кассового центра» г. Магнитогорска за период 2012-2016гг., можно сказать, что динамика обращений имеет не постоянный характер, т.е. в один год количество обращений увеличивается, в другой год снижается. Общая динамика обращений от граждан на данный участок за определенный период представлена в таблице 1.

Таблица 1 – Динамика обращений граждан на участке № 4 МП «ЕРКЦ»

	2012	2013	2014	2015	2016
Общее кол-во обращения:	3221	2917	3221	3930	4123
– письменных	2005	1921	1223	2715	2871
– устных	1216	996	1998	1215	1252
Поставлено на контроль	470	395	501	733	632
Повторные обращения	-	37	4	4	54
Личный прием	-	-	1584	-	-

Из приведенной таблицы видно, что увеличение заявлений и жалоб от граждан приходится на 2016 год. На все поставленные вопросы, находящиеся в компетенции данного участка, заявителям даны разъяснения в соответствии с действующим законодательством. На вопросы, которые не входили в компетенцию данного участка, гражданам даны разъяснения, куда необходимо обратиться.

За указанный период все письменные обращения в количестве 10735 рассмотрены в срок до 5 дней – 1073 (10%) обращения, до 15 дней – 2758 (25,7%) и до 30 дней – 6870 (64%) обращения. Просроченных обращений нет.

Из вышестоящих организаций на данный участок поступило 470 обращений (23,4%). На все полученные обращения были даны ответы в срок, установленный законодательством РФ.

Из всех письменно обратившихся разъяснения получили 6451 человек (60,1%), положительно рассмотрено 3486 обращений (33,6%) и 569 (5,3%)

обратившимся было отказано в просьбе, 1 обращение направлено в другое ведомство. Все отрицательные ответы были мотивированны в соответствии с действующими нормативно-правовыми актами.

Рассматривая работу за указанный период на участке № 4 основными категориями граждан, которые письменно обращались, составляют неполные семьи – 1581 человек (рост на 39%), пенсионеры по старости – 2352 человека (17%), инвалиды всех групп, многодетные семьи – 3192 человека, ветераны труда - 489 человека.

На личный прием к начальникам участков за данный период обратились 1584 человека, на прием к заместителям начальника участка № 4 было зарегистрировано 246 обратившихся, начальниками отделов были приняты 1004 человека. Из граждан, обратившихся на личный прием к руководителям, 1001 человек (82,3% от общего количества обратившихся) получили квалифицированные разъяснения. 215 заявлений (17,6%) принято в работу.

Из общего количества письменных обращений, поступивших на участки на 1222 обращения даны квалифицированные разъяснения (45% от общего количества), 1664 обращения (50,2%) удовлетворены, а в 129 случаях (4,7%) заявители получили мотивированные отказы. По срокам рассмотрения 1301 письменное обращение рассмотрено в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации, что составило 47,9 %, 1097 письменных обращений (40,4%) рассмотрены в срок до 15 дней и 317 обращений рассмотрено в срок до 5 дней (11,7%).

Фактов волокиты, нарушения прав и законных интересов граждан не выявлено. Нарушений сроков рассмотрения письменных обращений за данный период не было, все обращения рассмотрены в установленный законом срок, на все обращения даны ответы.

Значительную долю письменно обратившихся граждан на участки в последний год составили пенсионеры по возрасту – 525 (19% от общего числа поступивших обращений), неполные семьи – 474 (17%), инвалиды всех групп – 415 человек (15%), другие семьи с детьми – 273 (10%), многодетные

семьи – 198 (7,3%), семьи, находящиеся в социально опасном положении – 179 (6,5%), ветераны труда – 171 (6%).

В целом, анализируя работу с письменными и устными обращениями граждан видно, что произошло увеличение обращений граждан на 18%. Соответственно увеличение количества письменных обращений связано: во-первых, с увеличением количества обращений по оплате коммунальных услуг, во-вторых, с поступающими обращениями по предоставлению справок на получение субсидии на оплату ЖКУ.

Кроме этого на участках имеется абонентский отдел. Как правило, в данный отдел граждане обращаются по мере необходимости или по предписанию. Проведя анализ обращений в данный отдел была составлена статистика на основе сводных отчетов, который представлен в таблице 2.

Таблица 2 – Статистика заявлений и жалоб граждан за период 2014-2016 гг. в абонентский отдел участка № 4 МП «ЕРКЦ»

Всего обращений	2014г.	2015г.	2016г.
		2362	2228
Из них:			
– письменных обращений	1202	1101	2147
– устных обращений	1160	1127	1182
Результаты рассмотрения обращений:			
– вопросы решены положительно	2145	2044	2733
– меры приняты	17	16	131
– даны разъяснения	200	168	465

Из приведенной таблицы видно, что в данный отдел большее количество обращений поступило в 2016 году.

На участках ведется работа паспортного отдела, на котором используется децентрализованная форма работы с гражданами. Данная работа заключается в создании своей собственной службы для работы с документами, в которой автономно выполняется весь цикл операций по созданию, хранению, систематизации документов данного структурного подразделения. Работа с заявлениями и жалобами граждан занимает особое место в деятельности паспортных служб.

Проанализировав работу с заявлениями и жалобами граждан в паспортном отделе участка № 4за период с 2014г. по 2016г. можно говорить о том, что работа проводится на основании Приказа от 11.09.2012 г. № 288 ФМС и Инструкцией по проведению административных процедур.

За данный период было зарегистрировано 91594 обращения. В электронной форме в Службу поступило 41838 обращений (46% от общего количества зарегистрированных обращений), из них по системе межведомственного электронного документооборота – 18062 обращения.

В поступающих заявлениях от граждан преобладают следующие тематики, которые представлены в таблице 3.

Таблица 3 – Статистика заявлений граждан в паспортный отдел участков МП «ЕРКЦ»

Вид обращения	Количество обратившихся граждан		
	2014г.	2015г.	2016г.
1. оформление и выдача паспорта гражданина РФ, удостоверяющего личность гражданина РФ на территории РФ	3849	3659	5037
2. выдача справок в другие организации города и области	2574	3961	3249
3. оформление и выдача свидетельств о рождении	3429	4172	3204
4. оформление замены паспорта (по возрасту, в связи с регистрацией брака (развода)	2567	3229	2996
5. регистрационный учет граждан РФ по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ	2140	2442	2498
6. выдача справок по месту жительства	1372	1340	1405

Доля обращений составляет 84% (77134). Рассмотрено в установленные законом сроки 77840 обращений, в течение 60 дней – 465 обращений, с нарушением срока – 6 обращений.

По результатам рассмотрения положительные решения приняты по 19786 обращениям, в том числе по 278 жалобам. 2908 гражданам отказано в удовлетворении их требований, как не имеющих законных оснований, в том числе по 482 жалобам. По 54440 обращениям заявителям направлены разъяснения требований действующего законодательства.

Из общего количества обращений граждан, поступивших к паспортистам, 1% составляют жалобы (939).

Жалобы граждан в основном касаются четырех видов нарушений, представленных в таблице 4:

Таблица 4 – Основные виды нарушений при обращении в паспортную службу

Вид нарушения	Кол-во обратившихся граждан
1. Порядок выдачи паспорта гражданина РФ, удостоверяющего личность гражданина РФ на территории РФ.	143
2. Порядок регистрации по месту жительства и по месту пребывания для граждан РФ.	95
3. Порядок получения гражданства РФ детьми до 14 лет.	84
4. Порядок выдачи паспорта гражданина РФ при замене паспорта.	63

Из приведенной таблицы видно, что в работе паспортного стола на участках были выявлены нарушения, по которым соответственно проводилась проверка, на основании которой должностные лица были привлечены к ответственности согласно должностной инструкции.

В бухгалтерию участка № 4 МП «ЕРКЦ» также поступают заявления и жалобы от граждан, их количество за 2014-2016 гг. представлено в таблице 5.

Таблица 5 – Статистика заявлений и жалоб граждан по тематике вопросов в бухгалтерию

Тематика вопросов	2014 г.	2015 г.	2016 г.
Всего вопросов	3374	2236	2391
Жилищные вопросы:			
– что входит в содержание;	1925	1046	1126
– почему увеличены начисления по услугам ОДН;	1166	1171	1159
– оплата водоснабжения ;	252	204	316
– начисление платы по услугам холодного и горячего водоснабжения, водоотведения холодной и горячей воды, газоснабжения, электроснабжения исходя из среднемесячного объема потребления коммунальных услуг;	384	295	348
– перерасчет размера платы за коммунальные услуги на основании документа, поданного позднее 30 дней после окончания периода временного отсутствия потребителя.	216	177	211
Другие вопросы	322	214	122

Из данной таблицы видно, что основные вопросы связаны с начислением ОДН и перерасчет за оплату коммунальных услуг.

Таким образом, подводя итоги можно сказать, что все заявления и жалобы граждан были всесторонне и качественно изучены руководителями и специалистами участков МП «ЕРКЦ». Всем обратившимся даны подробные разъяснения.

Если при обращении гражданин не получал соответствующего решения или решение его вопроса не возможно было решить на уровне директора участка, то он направлялся к вышестоящему руководителю.

Таким образом, организация работы с заявлениями и жалобами граждан и качество их рассмотрения является одним из критериев оценки работы участков МП «ЕРКЦ». Руководством МП «ЕРКЦ» и на участках постоянно проводится работа со специалистами по повышению культуры общения с гражданами. Учитывая, что за каждым обращением стоит судьба конкретного человека, специалисты стараются не допускать формального подхода к его рассмотрению. Заявления и жалобы – это самый массовый документ, поступающий от граждан в МП «ЕРКЦ» и сотрудники центра делают все для того, чтобы помочь решить граждан возникающие у них проблемы.

2. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ЗАЯВЛЕНИЯМИ И ЖАЛОБАМИ ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИИ ЕДИНОГО РАСЧЕТНО-КАССОВОГО ЦЕНТРА Г. МАГНИТОГОРСКА

2.1. Прием, регистрация, исполнение и хранение заявлений и жалоб граждан в Едином расчетно-кассовом центре г. Магнитогорска

Прием письменных заявлений и жалоб от граждан производит секретарь директора или помощник начальника отдела конкретного участка, куда поступило письмо. При приеме письменных обращений специалист проверяет правильность их адресования. Ошибочно доставленная или неправильно оформленная корреспонденция, поступившая в МП «ЕРКЦ» в письменном виде, возвращается почтовому предприятию связи, не вскрытой для возвращения отправителю.

При вскрытии конвертов проверяется наличие в них письма и указанных в нем документов. Поступившие копии документов подкалываются под скрепку после текста письма, оригиналы документов возвращаются заявителю. Конверты, в которых поступили письменные обращения, прилагаются к переписке. В случае отсутствия в конверте приложений, либо недостачи упоминаемых заявителем или описью документов, составляется акт, который оформляется в соответствии с правилами делопроизводства, при регистрации вносятся соответствующие отметки. При отсутствии самого текста письма поступившая корреспонденция пересылается обратно отправителю с указанием причин возврата.

Заявление или жалоба гражданина обязательно должны быть им подписаны с указанием фамилии, имени, отчества (последнее – при наличии), почтового адреса, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения.

Зарегистрированные заявления и жалобы, поступающие в МП «ЕРКЦ» не позднее следующего дня после регистрации, а регистрация должна быть

осуществлена в течение 3 рабочих дней, передаются на рассмотрение директору ЕРКЦ или его заместителю для назначения исполнителя. Письменные обращения рассматриваются руководителем в течение двух дней.

Письменное заявление или жалоба подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления на конкретный участок.

Зарегистрированные заявления или жалобы от граждан не позднее следующего дня после регистрации в ЕРКЦ передаются на рассмотрение директору МП «ЕРКЦ» или его заместителю для назначения исполнителя. Письменные обращения рассматриваются руководителем в течение двух дней.

Указание по исполнению обращения дается руководителем в форме резолюции, включающей фамилию исполнителя, содержание поручения, дату и подпись (при необходимости – срок исполнения).

Специалист ответственный за прием и регистрацию корреспонденции вводит содержание резолюции в карточку регистрации в ПК фамилию, имя, отчество ответственного исполнителя и передает обращение исполнителю для рассмотрения вопросов, поставленных в обращении, и подготовки проекта ответа. Обращения с поручениями передаются исполнителям под роспись, проставляется дата получения обращения исполнителем.

Если в резолюции руководителя указаны несколько исполнителей, ответственным за исполнение является исполнитель, указанный в списке первым. Ему предоставляется право сбора соисполнителей и координации их работы. Ответственному исполнителю направляется оригинал документа с приложениями, остальным исполнителям – копии.

Соисполнители в равной мере несут ответственность за своевременную и качественную подготовку проекта ответа. Соисполнители не позднее, чем за 5 дней до истечения срока исполнения, представляют ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки проекта ответа.

На письменное обращение, рассматриваемое несколькими исполнителями, заявителю направляется один ответ.

Вопрос о передаче заявлений или жалоб из одного структурного подразделения в другое или о дополнительном назначении соисполнителя исполнитель решает с директором МП «ЕРКЦ». Руководитель проставляет дату новой резолюции.

После перевизирования исполнитель возвращает обращение специалисту ответственному за прием и регистрацию корреспонденции, который вносит корректировку в карточку регистрации в ПК и передает обращение, в соответствии с резолюцией, вновь назначенному исполнителю.

Все резолюции сохраняются и подшиваются в дело.

В случае если данных, указанных в письменном обращении, недостаточно для вынесения обоснованного решения, запрашиваются необходимые материалы или организовывается выезд специалистов ЕРКЦ для проведения выездной проверки. Результаты оформляются соответствующей справкой.

При поступлении жалобы для ее рассмотрения по решению директора МП «ЕРКЦ» создается комиссия. Председатель комиссии, персональный состав и ее полномочия, утверждаются приказом директора МП «ЕРКЦ».

Заявления и жалобы, поступившие в МП «ЕРКЦ» рассматриваются в течение 30 дней с момента их регистрации. Срок разрешения обращения исчисляется в календарных днях от даты его регистрации до даты направления окончательного ответа заявителю. Промежуточный ответ (о продлении срока рассмотрения, проведении тех или иных действий, о результатах которых будет сообщено позднее) не является основанием для прекращения рассмотрения обращения.

При регистрации на письменных обращениях граждан в правом нижнем углу ставится штамп, куда вписывается входящий номер и дата регистрации письма. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение (приложение 2).

В случае если в заявлении или жалобе не указана фамилия гражданина, направившего обращение, и 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.

Требования к содержанию и оформлению ответа на письменно полученного заявления или жалобы:

- ответ дается в письменной форме на официальном бланке МП «ЕРКЦ»;

- ответ должен содержать конкретную и четкую информацию по существу всех вопросов, поставленных в заявлении или жалобе гражданина. При необходимости разъясняется порядок обжалования принятого решения;

- текст ответа составляется в официальном стиле. Ссылки на те, или иные статьи нормативных правовых актов без дальнейшего разъяснения их требований не допускаются;

- в ответе должно быть указано: кому он направляется, номер и дата письма, на которое дается ответ, дата отправки, исходящий номер, фамилия исполнителя, номер его телефона;

- ответ подписывает директор или заместитель директора МП «ЕРКЦ»;

- запрещается направлять гражданину ответ с исправлениями, ошибками, в том числе в реквизитах.

Проект подготовленного ответа на письменное обращение передается на подпись руководителю не позднее, чем за три рабочих дня до истечения срока рассмотрения обращения. Исполнитель несет ответственность за содержание, ясность и четкость изложения ответов, достоверность ссылки на нормативные правовые акты, своевременность рассмотрения письменного обращения.

Результаты рассмотрения письменных обращений сообщаются заявителю в письменном виде на его почтовый адрес. В необходимых случаях – в контролирующий орган.

Оформленный надлежащим образом ответ на письменное обращение вместе имеющейся перепиской, передается специалисту ответственному за прием и регистрацию корреспонденции, регистрируется посредством соответствующего программного обеспечения, проставляется дата. При приеме проверяются правильность оформления ответа заявителю, наличие указанных приложений. Неправильно оформленные документы к отправке не принимаются. Первый экземпляр ответа направляется адресату.

Ответственность за своевременность передачи ответов на письменные обращения для отправки несет непосредственно исполнитель и начальник соответствующего структурного подразделения.

Второй экземпляр ответа на письменное обращение, вместе с имеющейся перепиской, возвращается исполнителю для формирования Дела.

Результаты рассмотрения обращений, поступивших по информационным системам общего пользования (электронная почта) сообщаются автору обращения в письменном виде на его почтовый адрес, либо на адрес электронной почты, указанный в обращении.

По письменным обращениям, на которые неоднократно давались ответы, руководителем ЕРКЦ принимается решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу, с уведомлением гражданина о принятом решении. Переписка возобновляется, если основания, по которым она была прекращена, устранены.

Письменные заявления и жалобы, поступившие в МП «ЕРКЦ» рассматриваются в течение 30 дней с момента их регистрации. Срок разрешения обращения исчисляется в календарных днях от даты его регистрации до даты направления окончательного ответа заявителю. Промежуточный ответ (о продлении срока рассмотрения, проведении тех или

иных действий, о результатах которых будет сообщено позднее) не является основанием для прекращения рассмотрения обращения.

В случае необходимости проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, либо принятия других мер, срок рассмотрения письменных обращений может быть продлен, но не более, чем на 30 дней, со дня установленного ранее срока исполнения, с обязательным уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения его обращения.

Если обращение поступило непосредственно от заявителя и необходимо сделать запрос недостающих документов, то продление срока исполнения согласовывается с директором МП «ЕРКЦ» служебной запиской, составленной исполнителем.

Датой снятия с контроля является дата регистрации ответа заявителю и в случае необходимости в контролирующей орган с обязательным занесением данных в электронную учетную карточку (проставляется фамилия, имя, отчество непосредственного исполнителя, категория обратившегося, содержание обращения и результат рассмотрения).

Информация о полученных заявлениях или жалобах, и решениях должны быть введена в электронную карточку регистрации в ПК. Формируется «Дело», в котором документы подшиваются в следующем порядке сверху вниз:

- поручения директора ЕРКЦ (заместителя директора ЕРКЦ);
- письменное обращение, приложения к нему (если они имеются), конверт;
- акты, справки, материалы проверки по обращению (если она проводилась) в хронологическом порядке;
- служебная записка о продлении срока рассмотрения письменного обращения (в случае продления срока исполнения);
- уведомление заявителю о продлении срока исполнения (в случае продления срока исполнения);
- ответ в контролирующей орган (если имеется);

– копия окончательного ответа заявителю.

Дело формируется исполнителем, которому поручается дать ответ на получаемые письменные заявления и жалобы граждан. Начальники соответствующих отделов проверяют правильность направления документов в «Дело», правильность оформления документов, их комплектность (поручение, обращение, акты, справки, ответы). Неразрешенные обращения граждан и неправильно оформленные документы, возвращаются специалисту, ответственному за подготовку ответа на доработку.

При необходимости направления или возврата самого письменного обращения после его рассмотрения в другие государственные органы, органы местного самоуправления или другому должностному лицу, в материал по письменному обращению подшивается его копия, а также копии сопроводительного документа и ответа заявителю. Сформированные, завершённые дела хранятся в отделах в течение двух лет, после чего передаются в архив для хранения. Общий срок хранения таких дел пять лет.

Заявления и жалобы относятся к группе входящих документов, которые обязательно должны регистрироваться в журнале учета входящей документации. Регистрационную форму входящего документа заполняют сначала не полностью. До передачи документа руководителю на документе нет резолюции, срока исполнения и исполнителя, эти данные вносятся после рассмотрения документа руководителем. Сведения о ходе исполнения документа и номер дела в регистрационную форму вносятся уже по ходу и после исполнения документа (таблица 6). Запись учетных данных о документе должна быть по установленной форме, фиксирующей факт его создания, отправления или получения.

Таблица 6 – Форма регистрационного журнала входящих документов
(образец представлен в приложении 1)

дата получения	регистрационный номер	корреспондент	номер и дата документа	содержание	резюлюция	исполнитель	сроки исполнения	отметка об исполнении	номер дела
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Прием и регистрация документов в электронном виде, поступивших на электронный адрес организации, передаются по информационно-телекоммуникационной сети непосредственно исполнителю.

На участки могут поступать обращения в форме электронного документа, которые рассматриваются в том же порядке, который установлен Федеральным законом № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации».

В электронном обращении гражданин в обязательном порядке указывает свою 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 материалы или их копии в письменной форме.

На участках МП «ЕРКЦ» используется автоматизированная система «АИС ЖКХ», которая позволяет всем отделам вести базу данных жилищного фонда, производить расчет платы за пользование жильем и коммунальными услугами, учет оплаты по единым финансовым лицевым счетам, вести прием населения в режиме справочно-информационного обслуживания и выдачи соответствующих документов, готовить отчетные формы бухгалтерского и статистического содержания, а также предоставление документов в электронном виде.

Использование системы «1С: Предприятие «БИТ: ЖКХ 8»» гарантирует жильцам отсутствие ошибок в расчетах и своевременное получение платежных документов, а также предоставляет широкий спектр возможностей для оптимизации работы жилищно-коммунальной компании¹.

При автоматизированной системе регистрации наиболее удобна (предлагается большинством компьютерных программ) выводимая на экран форма регистрационной карточки (РКК), в которую заносятся сведения о документе, аналогично традиционной ручной карточке на бумажной основе.

При автоматизированной системе регистрации сведения о документе можно легко дополнить. Например, добавить: вид документа; географическое местонахождение автора документа; автор резолюции; название структурного подразделения; количество листов в документе; количество листов приложений; связанные документы.

Регистрация писем граждан, полученные по электронной почте или факсу производится в автоматизированном режиме с регистрацией в базе данных с последующим составлением регистрационно-контрольной карточки, которая содержит:

1. Ф.И.О. обратившихся граждан;
2. район проживания;
3. вид корреспонденции (факс, сеть Интернет);
4. краткую аннотацию поставленных в письме вопросов, которая обосновывает адресность направления письма на рассмотрение.

Заполнение регистрационной карточки на экране компьютера во многом аналогично заполнению традиционной бумажной карточки, но имеет и свои особенности.

Форма электронной регистрационной карточки, как правило, содержит как данные (поля), заполняемые вручную (например, номер и дата входящего документа, краткое содержание, текст резолюции), данные (поля), которые

¹ Кузнецов С.Л. Автоматизированные системы регистрации и контроля исполнения // Секретарское дело. – 1996. – № 4. – С. 58-60.

вводятся автоматически (дата регистрации, регистрационный номер документа), и данные (поля), которые вводятся путем выбора информации из раскрывающихся списков. Такой ввод информации не только ускоряет процедуру заполнения регистрационной карточки, но и, что особенно важно, позволяет избежать опечаток и разночтений, которые могут значительно затруднить или даже сделать невозможным автоматизированный поиск информации о документе.

При поступлении повторных обращений в регистрационно-контрольной карточке указывается признак повторности и подбирается переписка по предыдущим обращениям.

Таким образом, поступление и регистрация заявлений, жалоб является важным этапом работы с документами. При этом регистрация обращений рассматривается также как поисковая система по документам предприятия, т.к. в процессе регистрации создается информационно-поисковая система по всем документам предприятия, которая может использоваться для справочной работы и контроля за использованием и исполнением документов. При этом наибольшая эффективность достигается в том случае, если осуществление всех регистрационных операций будет производиться в одном структурном подразделении. Такая система позволяет создать единый справочный центр по документам организации и устанавливает единый порядок регистрации. При анализе обращений особое внимание должно быть обращено на жалобы, по которым были восстановлены нарушенные права и законные интересы граждан, выявлены недостатки в деятельности отделов ЕРКЦ или отдельных сотрудников, а также на факты несвоевременного рассмотрения обращений.

2.2. Совершенствование работы с заявлениями и жалобами граждан в Едином расчетно-кассовом центре г. Магнитогорска

На современном этапе развития появилась необходимость перестроить систему взаимодействия с клиентами в управляющей компании. Этого требует Комплексная программа модернизации и реформирования жилищно-коммунального хозяйства на 2010-2020 гг., определившая приоритет качества обслуживания населения, и сам бизнес, который нуждается в клиенто-ориентированной стратегии. Работа с обращениями граждан в МП «ЕРКЦ» г. Магнитогорска ведется с начала производственной деятельности, имеет ряд особенностей. Рассмотрев их, можно выделить основные.

На любое обращение гражданина, содержащее предложение, заявление, жалобу, должен быть дан ответ, что и осуществляется сотрудниками МП «ЕРКЦ».

В соответствии со ст. 12 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ» сроки рассмотрения обращений граждан достаточно длительные – 30 дней, в сложных случаях разрешается продлевать рассмотрение еще на 30 дней.¹

Заявления и жалобы граждан, поступившие через вышестоящие организации, формируют в отдельные дела. Документы в них располагают следующим образом: сначала подшивают оригинал обращения, затем оригинал ответа и все документы, отражающие процесс рассмотрения обращений, в хронологической последовательности.

Ответственность за организацию работы с заявлениями и жалобами возложена на директора.

Анализ работы с заявлениями и жалобами граждан в МП «ЕРКЦ» г. Магнитогорска позволил сформулировать основные проблемы, которые существуют в работе с обращениями граждан:

¹ О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации: Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ // Российская газета. 2006. 5 мая.

1. Отсутствие четких как внутри МП «ЕРКЦ» г. Магнитогорска, так и за ее пределами разграничений полномочий, что не позволяет правильно выбрать адресата запроса;

2. Исполнение запросов/жалоб граждан ошибочно отнесено к функциям, что позволяет специалистам МП «ЕРКЦ» г. Магнитогорска не считать действия по рассмотрению обращений государственной услугой, и не распространяет на них гарантии Федерального закона от 28.07.2010г. № 210-ФЗ;

3. Недостаточная мотивация специалистов МП «ЕРКЦ» г. Магнитогорска ориентировать свою деятельность на результат для заявителя, отсюда формальный подход при рассмотрении обращений граждан и организаций;

4. Отсутствие действенного внешнего контроля за работой с заявлениями и жалобами граждан и организаций;

5. Отсутствие системы независимых разбирательств по жалобам на действие/бездействие специалистов МП «ЕРКЦ» г. Магнитогорска. Существующий механизм переадресации обращений граждан не позволяет удовлетворить запрос и, следовательно, сводит на нет существующую систему в целом;

6. Недостаточный уровень правовой и профессиональной компетентности исполнителей. Низкий профессионализм не позволяет выработать действенные формальные методы реакции на обращения граждан;

7. Слабая информированность и низкая юридическая грамотность специалистов МП «ЕРКЦ» г. Магнитогорска.

Анализ работы с заявлениями и жалобами граждан свидетельствует о необходимости ее дальнейшего совершенствования, усиления внимания к комплексу проблем, связанных с повышением уровня защиты прав населения района.

Для преодоления противоречий, существующих на сегодняшний день в системе работы с заявлениями и жалобами граждан, необходим

комплексный подход, включающий методологические, управленческие, структурные, технологические и пр. меры. Для устранения недостатков и совершенствование работы с заявлениями и жалобами граждан МП «ЕРКЦ» г. Магнитогорска предлагается следующее:

Совершенствовать работу с автоматизированной программы электронного документооборота и «электронной приемной», которая позволит лучше систематизировать информацию. Система автоматизации делопроизводства и документооборота должна функционировать в локальной вычислительной сети, объединяющей компьютеры, установленные на рабочих местах работников структурных подразделений и производства, участвующих в процессах делопроизводственной деятельности.

В целях совершенствования документационного обеспечения, в том числе работы по организации рассмотрения и исполнения заявлений и жалоб граждан и организаций, поступающих в МП «ЕРКЦ» г. Магнитогорска, предлагается введение в эксплуатацию прикладное программное обеспечение АС «Обращения граждан».

Использование прикладного программного обеспечения позволит:

- обеспечить обработку и регистрацию заявлений и жалоб граждан отдельно от иной входящей корреспонденции;
- направлять на исполнение в структурные подразделения заполненные регистрационные карточки на заявления и жалобы граждан в электронном виде без применения бумажного носителя;
- проверять на повторность поступления заявлений и жалоб граждан в автоматическом режиме;
- усилить работу по организации действенной системы контроля со стороны руководителей структурных подразделений исполнения (рассмотрения) заявлений и жалоб граждан;
- своевременно доводить заявления и жалобы граждан до конечного исполнителя и установить персональную ответственность должностных лиц за качественным исполнением (рассмотрением) обращений граждан;

– усилить ответственность руководителей структурных подразделений путем возложения обязанности самостоятельно принимать решение об исполнении письма и списании его «в дело»;

– проводить качественный анализ заявлений и жалоб граждан по тематике обращений, местоположению заявителей и другим параметрам.

Все большее распространение получает способ направления гражданами и организациями заявлений и жалоб посредством электронной почты. Прием, регистрация и обработка заявлений и жалоб, в том числе и поступивших в электронном виде, осуществляется ежедневно по рабочим дням в течение всего рабочего времени специалистами абонентского отдела МП «ЕРКЦ» г. Магнитогорска.

При составлении электронного обращения необходимо обязательно указать фамилию, имя, отчество (при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес (с указанием индекса), если ответ должен быть направлен в письменной форме, а также изложить суть предложения, заявления или жалобы. В случае отсутствия данной информации электронное обращение к рассмотрению не принимается.

Внедрение АС «Обращения граждан» позволит оперативно осуществлять информирование начальников структурных подразделений о поступающих в МП «ЕРКЦ» г. Магнитогорска из вышестоящих органов нормативных документов путем их сканирования и рассылки в электронном виде.

В электронном виде начальникам структурных подразделений также будут направляться приказы, распоряжения, поручения и другие внутренние документы МП «ЕРКЦ» г. Магнитогорска. Освещение работы с заявлениями и жалобами граждан и организаций на официальном сайте МП «ЕРКЦ» г. Магнитогорска.

Внедрение новых технологий будет способствовать модернизации системы работы с заявлениями и жалобами граждан, поскольку:

- сократится время рассмотрения обращений, будут сэкономлены государственные средства;
- увеличится объем обрабатываемых обращений, уменьшится очередь и количество дублирующих запросов, поскольку должна быть создана единая база обращений;
- процесс электронного документооборота позволит ускорить процесс обмена информацией и будет способствовать корректному хранению данных;
- сократятся сроки исполнения обращений граждан (сроки должны варьироваться в зависимости от сложности проблемы);
- будет обеспечена полная конфиденциальность обращений;
- система обращений позволит выявить оценку «эффективности» обращений.

Реализация комплексных мер, и внедрение новых технологий позволит расширить возможность граждан на обращения, и станет важным условием формирования и функционирования гражданского общества.

В работе МП «ЕРКЦ» присутствует выездная работа по заявлениям и жалобам граждан. В основном выезд на место, указанное в обращении, связан с не предоставлением надлежащим образом жилищно-коммунальных услуг в осенне-зимний период, т.к. основные проблемы возникают именно в это время.

Таким образом, особенности работы с заявлениями и жалобами граждан являются обязательными для всех лиц, которые занимаются приемом, регистрацией и контролем за исполнением документов в данной организации.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Анализ и обобщение информации, содержащейся в заявлениях и жалобах граждан – один из способов ознакомления с настроениями внутри общества, уровнем и качеством работы власти. Проведенный анализ организации работы с заявлениями и жалобами граждан в МП «ЕРКЦ» г. Магнитогорска показывает, что работа с письменным обращением, начинается с его обязательной регистрации в течение трех дней с момента его поступления. Но, как правило, заявление, либо жалоба регистрируется при заявителе и по желанию заявителя, дается входящий регистрационный номер данного заявления, обращения.

Работа с письменными заявлениями и жалобами граждан ведется не только вручную, но и при использовании автоматизированных систем, помимо заполнения журнала входящей корреспонденции, для удобства и оперативности ведется алфавитная книга, где указываются фамилия, имя, отчество заявителя, домашний адрес и дата поступления заявления. Специалистами МП «ЕРКЦ» ежемесячно составляется отчет о количестве поступившей (входящей) корреспонденции, а так же исходящей. В течение месяца в письменной форме дается напоминание об истекшем сроке рассмотрения заявления и об истечении срока рассмотрения обращения с указанием даты.

За данный период МП «ЕРКЦ» г. Магнитогорска столкнулся с рядом проблем, которые непосредственно оказывают влияние на работу с обращениями и заявлениями от граждан, такие как повторные заявления, жалобы от граждан:

- а) когда заявитель не дожидаясь исполнения содержания письма, повторно обращается по тому же вопросу;
- б) когда заявитель подает и посылает свое обращение в различные вышестоящие органы исполнительной власти, общественные приемные и т.д.;

в) так же отмечены случаи потери обращения, заявления гражданина, личной карточки заявителя, вследствие чего гражданин обращался повторно.

Нужно отметить, что количество жалоб сократилось, что и являлось первостепенной задачей МП «ЕРКЦ» г. Магнитогорска.

Таким образом, проведя анализ деятельности МП «ЕРКЦ» г. Магнитогорска с заявлениями и жалобами граждан необходимо сформулировать основные рекомендации:

- рассмотрение заявлений и жалоб граждан должно происходить непосредственно в МП «ЕРКЦ» г. Магнитогорска, куда гражданин обратился;

- работниками данной организации должна соблюдаться конфиденциальность;

- при поступлении заявлений и жалоб граждан должен получить полную информацию по своему вопросу;

- работники, занимающиеся приемом и регистрацией поступивших заявлений и жалоб от граждан, обязаны соблюдать сроки передачи обращений в отделы, куда направлено обращение;

- директор МП «ЕРКЦ» обязан контролировать работу с заявлениями и жалобами граждан, а также выделять наиболее острые вопросы и предпринимать усилия для их полного решения.

Все вышесказанное обуславливает необходимость реализации мероприятий, направленных на повышение результативности и качества, открытости и доступности исполнения муниципальной функции по рассмотрению заявлений и жалоб граждан.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ

Источники

1. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 № 6-ФКЗ, от 30.12.2008 № 7-ФКЗ, от 05.02.2014 № 2-ФКЗ, от 21.07.2014 № 11-ФКЗ) // Собрание законодательства РФ. 2014. № 31. Ст. 4398.

2. Гражданский кодекс Российской Федерации. Часть первая: Федеральный закон от 30.11.1994 № 51-ФЗ // Собрание законодательства РФ. 1994. № 32. Ст. 3301.

3. Об электронной цифровой подписи: Федеральный закон от 10.01.2002 № 1-ФЗ // Собрание законодательства РФ. 2002. № 2. Ст. 127.

4. Об электронной подписи: Федеральный закон от 06.04.2011 № 63-ФЗ // Российская газета. 2011. 8 апреля.

5. О государственных и муниципальных унитарных предприятиях: Федеральный закон от 14.11.2002 № 161-ФЗ // Российская газета. 2002. 3 декабря.

6. ГОСТ Р 6.30-2003. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов. – М.: Издательство стандартов, 2003. – 19 с.

7. Устав Муниципального предприятия «Единый расчетно-кассовый центр» города Магнитогорска: утв. Постановлением главы города Магнитогорска от 15.01.2004 № 11-П (не опубликован).

8. Инструкция по работе с обращениями граждан в Единый расчетно-кассовый центр города Магнитогорска Челябинской области: утв. приказом директора МП «Единый расчетно-кассовый центр» от 19.11.2012 № 149 (не опубликована).

Литература

1. Андреева В.И. Делопроизводство: актуальные задачи // Справочник секретаря и офис-менеджера. – 2002. – № 8. – С. 16-21.
2. Андреева В.И. Понятие документа и делопроизводства // Справочник секретаря и офис-менеджера. – 2006. – № 7. – С. 32-38.
3. Архипов В.В. О праве граждан на получение информации при устном обращении в органы власти // Адвокат. – 2004. – № 7. – С. 37–43.
4. Быкова Т.В. Основные правила организации делопроизводства предприятия // Делопроизводство и документооборот на предприятии. – 2010. – № 3. – С. 4-7.
5. Гайфулина М.В. Опыт расчета численности персонала службы ДООУ на примере ЗАО «XXX» // Делопроизводство. – 2006. – № 4. – С. 43-47.
6. Доронина Л. Регистрация и индексация документов // Служба кадров и персонал. – 2005. – № 6. – С. 82-85.
7. Иритикова В.С. Положение о структурном подразделении: содержание и алгоритм разработки // Делопроизводство и документооборот на предприятии. – 2002. – № 10. – С. 50-61.
8. Кабашов С.Ю. Организация работы с обращениями граждан в истории России: учебное пособие – М.: Флинта, 2010. – 211 с.
9. Красавин А.С. Организационное обеспечение делопроизводства: [докл. на VIII междунар. науч.-практ. конф. «Документация в информационном обществе»] // Делопроизводство. – 2002. – № 2. – С. 13-15.
10. Надершина, М.Д. Законодательное регулирование документационного обеспечения управления унитарного предприятия // Делопроизводство. – 2003. – № 4. – С. 41-46.
11. Пшенко А.В. Роль документационного обеспечения управления в современной организации // Секретарское дело. – 2003. – № 12. – С. 5-7.

12. Поддубная О.С. Особенности работы с обращениями граждан в органах местного самоуправления // Практика муниципального управления. – 2015. – № 3. – С. 75-81.
13. Румянцева С.А. Положение о документационном обеспечении управления (управлении документацией) // Справочник секретаря и офис-менеджера. – 2010. – № 1. – С. 29-33.
14. Рыбаков, А.Е. Делопроизводство по обращениям граждан. – М., 2006. – 317 с.
15. Семенова, Е.А. Инструкция как средство закрепления стандартных процессов // Делопроизводство и документооборот на предприятии. – 2003. – № 6. – С. 44-64.
16. Солянкина Л.Н. Методы изучения затрат рабочего времени // Делопроизводство. – 2006. – № 3. – С. 91-99.
17. Смолянинова М.В. Локальные нормативные акты в системе внутренних документов организации // Секретарь-референт. – 2009. – № 8. – С. 12-17.
18. Смолянинова М.В. Локальные нормативные акты в системе внутренних документов организации // Секретарь-референт. – 2009. – № 9. – С. 15-22.
19. Филинова И.М. Документирование управленческой деятельности: практикум. – М.: Аспект-Пресс, 2009. – 378 с.
20. Храмцовская Н. Новые Правила делопроизводства: пристальный взгляд специалиста // Делопроизводство и документооборот на предприятии. – 2009. – № 8. – С. 14-23.
21. Храмцовская Н.А. Номенклатура с нуля // Делопроизводство и документооборот на предприятии. – 2005. – № 1. – С. 6-10.
22. Храмцовская Н.А. Разработка регламента работы с электронной почтой // Делопроизводство и документооборот на предприятии. – 2005. – № 11. – С. 54-67.

23. Черников Б.В. Документационное обеспечение обследования предприятия // Делопроизводство. – 2001. – № 1. – С. 39-48.

24. Янковая В.Ф. Документы, регламентирующие деятельность структурного подразделения (положение о подразделении, должностные инструкции) // Делопроизводство. – 1998. – № 1. – С. 37-45.

25. Янковая В.Ф. Инструкция по делопроизводству // Помощник-референт. – 2007. – № 9. – С. 9-15.

26. Янковая В.Ф. Нормативное обеспечение делопроизводства в учреждении, организации, на предприятии // Муниципальная служба. – 2003. – № 3. – С. 86-91.

27. Янковая В.Ф. Как организовать делопроизводство // Справочник секретаря и офис-менеджера. – 2004. – № 7. – С. 14-21.

28. Янковая В.Ф. Организационные формы делопроизводства // Справочник секретаря и офис-менеджера. – 2004. – № 8. – С. 14-18.