

Региональные органы управления образованием // Официальный сайт Минпросвещения России. URL: <https://edu.gov.ru/about/regions/> (дата обращения: 10.02.2022).

Е. В. Шулакова<sup>1</sup>

Российский государственный

профессионально-педагогический университет

УДК [343.16+347.963]:35.077.1(470.54)

### **ОСОБЕННОСТИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В ПРОКУРАТУРЕ ГОРОДА ЕКАТЕРИНБУРГА**

*Аннотация.* В работе раскрываются общие аспекты организации работы с обращениями граждан, представлены особенности делопроизводства при работе с обращениями граждан в органах прокуратуры на примере города Екатеринбурга.

*Ключевые слова:* обращения граждан, прокуратура, делопроизводство, инструкция.

Определение понятия «обращение гражданина» закреплено в Федеральном законе «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ» – это направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу письменные предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления [ФЗ № 59 от 02.05.2006].

Правоотношения, регулирующие обращения граждан прописаны в Конституции Российской Федерации, международных договорах Российской Федерации, конституционных законах и иных федеральных законах. Основной закон, регулирующий порядок работы с обращениями граждан – Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан» от 02.05.2006 № 59-ФЗ [Кабашов, 2010].

В прокуратуре города Екатеринбурга за работу с обращениями граждан отвечает канцелярия. Состав канцелярии: ведущий специалист, старший специалист, специалист. Важными организационно-правовыми документами, регулирующими порядок работы с обращениями граждан, являются: Инструкция о порядке рассмотрения обращений и приёма граждан в органах прокуратуры Российской Федерации, утверждённая приказом Генерального прокурора РФ от 30.01.2013 № 45 и Инструкция по делопроизводству в органах и учреждениях прокуратуры Российской Федерации, утверждённой Приказом Генерального прокурора РФ от 29.12.2011 № 450. Данные документы соответствуют Конституции РФ и Федеральному закону «О порядке рассмотрения обращений граждан» от 02.05.2006 № 59-ФЗ.

---

<sup>1</sup> Научный руководитель: С. Л. Разинков, кандидат исторических наук, доцент РГППУ.

Работа с обращениями в прокуратуре начинается с приема и первичной обработки документа. Получив письмо гражданина с обращением по почте конверт вскрывают, но не выбрасывают, так как адрес автора обращения, по которому нужно будет ответить, часто написан только на конверте. Поэтому конверт сохраняют вместе с документом до конца решения вопроса и затем подшивают в дело. К обращениям могут прилагаться различные справочные материалы в подлинниках или копиях. Их скрепляют вместе с обращением так, чтобы они не потерялись в процессе работы.

При предварительном рассмотрении устанавливается должностное лицо, которому следует передать на рассмотрение или исполнение документ. В нем подчеркиваются данные, необходимые для регистрации на бумажном носителе (фамилия, имя, отчество, год рождения, адрес заявителя, суть вопроса).

Одинаково регистрируются как письменные обращения, так и устные, принятые работниками на личном приеме и оформленные ими справкой, в которой указываются необходимые для регистрации данные (фамилия, имя, отчество, по какому вопросу, место действия, домашний адрес и т. д.). Регистрация ведется с помощью картотеки (в регистрационно-контрольных карточках). Количество экземпляров, которые заполняются регистрационно-контрольными карточками определяются исходя из потребностей организации контроля за исполнением и справочной работы по обращениям граждан. В данном случае это 2 экземпляра:

- для контрольной картотеки;
- для справочной картотеки.

Прежде чем приступить к регистрации, проверяют по алфавитной картотеке, не является ли данное обращение гражданина повторным. Повторным обращение считается, если оно поступило от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого предложения, заявления или жалобы истек установленный законом срок их рассмотрения или гражданин не был удовлетворен данным ответом по первому обращению. При первичной обработке обращение получает очередной регистрационный номер, так как ведется валовой учет всех поступающих документов. А в статистической карточке, когда регистрируется повторное обращение, указываются номер первого обращения (надзорного производства) и в скобках уточняется порядковый номер обращения, полученного от данного человека.

Для хранения карточек используется шкаф-картотека в канцелярии. Каждый вид карточек – свой ряд; каждый год – свой ящик. В ящиках карточки разложены в хронологическом либо алфавитном порядке.

При регистрации на документе в нижнем правом углу проставляется регистрационный штамп прокуратуры города Екатеринбурга, где стоит дата его получения и начала работы с ним в данном учреждении, а также входящий номер документа. Иногда дата получения может не совпасть с датой на конверте, потому что последняя проставляется почтой, которая редко в тот же день доставляет

письмо адресату. Именно с даты, проставленной в регистрационном штампе, начинается отсчет срока, с которого исполняется обращение.

Надзорные производства заводятся согласно письменному решению прокурорского работника в виде отметки «Завести н/п» по обращениям, принятым к разрешению данной прокуратурой. Номер производства состоит из порядкового номера по книге регистрации и цифр года заведения. При поступлении обращения к порядковому номеру по книге регистрации, кроме того, добавляется буква «ж» (например, 111ж-2018).

Обращения, не принятые районной прокуратурой к своему производству, направляются в другие органы с сопроводительным письмом за номером 1р с добавлением к нему цифр текущего года (например, 1р-2019).

После регистрации все поступающие документы передаются на рассмотрение прокурору города Екатеринбурга (руководителю). Рассмотрев документы в установленные сроки, они обязаны дать конкретные указания о порядке, характере и сроках исполнения. На документах, не требующих дополнительных поручений, указывается фамилия исполнителя. Резолюция пишется на самом документе либо на отдельном листе не менее формата А6, подписывается и датируется.

Далее обращение передается исполнителю (помощнику прокурора), или направляется в другой орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов. Если исполнение документа поручается нескольким должностным лицам (помощникам прокурора), то работники канцелярии осуществляют снятие копий и их передачу всем исполнителям.

Исполненные документы передаются прокурорскими работниками специалистам в подобранном для подшивки и отправки виде, с отметкой исполнителя об исполнении, которая включает в себя слова «в н/п» и краткую справку, если письменный ответ не составлялся. Отметки исполнителей об исполнении в обязательном порядке подписываются и датируются. Подшивать документы без соответствующих отметок не разрешается.

Специалисты отмечают указанный исполнителем контрольный срок на алфавитной карточке. После окончания работ с обращением гражданина все документы по нему формируются в дело – «Надзорное производство по жалобам» и направляется на хранение в архив прокуратуры Екатеринбурга. Ключ от архива хранится у ведущего специалиста.

В 2019 г. надзорные делопроизводства хранились в перевязанных стопах по 25 дел, эти стопы были очень тяжелые, их было трудно доставать, перекладывать. В 2020 г. прокуратура закупила картонные короба, теперь делопроизводства раскладываются не по количеству дел, а по толщине короба. Данное изменение позволило сократить время на подъем и раскладку делопроизводств (для работы с обращениями), снизило физическую нагрузку на работников, улучшило внешний вид архива.

При формировании надзорного производства заполняют обложку надзорного производства. Все документы по обращению складывают в хронологическом порядке, вкладывают в готовую обложку и прокалывают на дыроколе. Далее крепко сшивают нитками.

Все надзорные производства по жалобам хранятся 3 года с момента поступления последнего обращения. В случаях, если надзорное делопроизводство достигает более 7 см в толщину, заводят следующий том надзорного производства с сохранением исходного номера.

Графически работу с обращениями мы изобразили в виде оперограммы движения обращения гражданина в прокуратуре города Екатеринбурга (Рисунок 1). Данная графическая схема позволила наглядно изобразить движение обращения и ответственных лиц на каждом этапе работы с документом.

Недостатками организации является: отсутствие электронного документооборота, так как это увеличивает время на регистрацию обращений, поиск информации по надзорным производствам и не обеспечивается достаточная сохранность информации (бумажные карточки легко порвать, испачкать, потерять); отсутствие единых бланков для обращений граждан, поскольку не все люди могут грамотно и связно изложить вопрос; несоблюдение правил организации архивного хранения.

Преимуществами являются: улучшение архива прокуратуры города Екатеринбурга, так как значительно сократилось время на подъём и раскладку надзорных делопроизводств; систематизация картотеки, так как можно быстро найти нужную карточку.

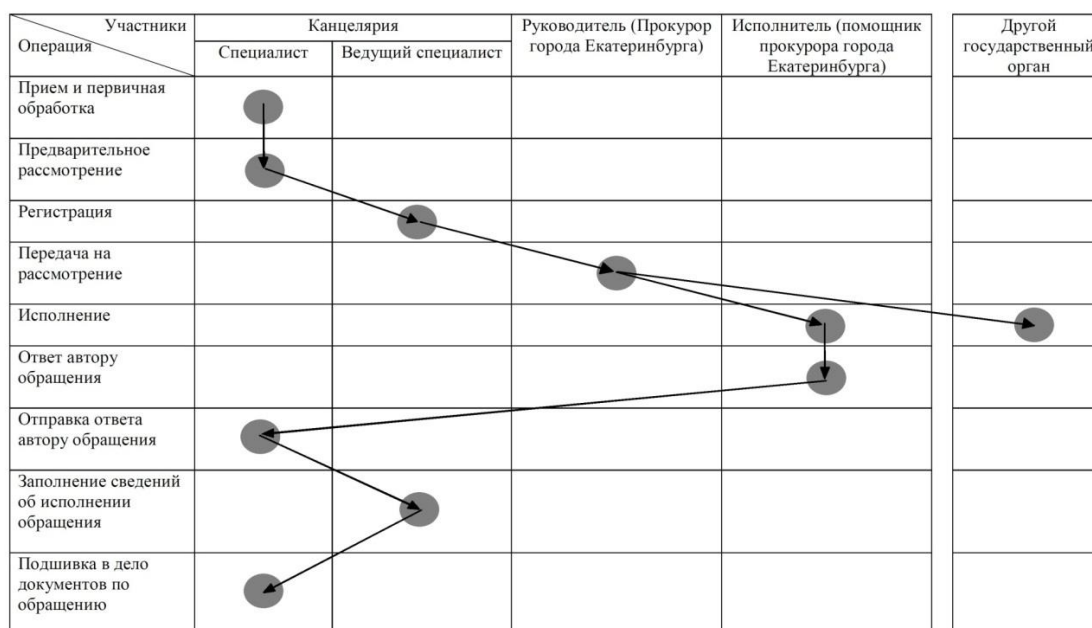


Рисунок 1 – Оперограмма движения обращения гражданина

#### Список источников и литературы:

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

Конституция Российской Федерации от 12.12.1993 (с изменениями, одобренными в ходе общероссийского голосования 1 июля 2020 г.) // Официальный сайт Президента России. URL: <http://www.kremlin.ru/acts/constitution> (дата обращения: 09.02.2022).

О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации: Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ // Российская газета. 2006. 05 мая.

Инструкция о порядке рассмотрения обращений и приёма граждан в органах прокуратуры Российской Федерации: приказ Генерального прокурора РФ от 30.01.2013 № 45. URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_141740](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_141740) (дата обращения: 01.03.2021).

*Кабашов С. Ю.* Организация работы с обращениями граждан в истории России. М.: Флинта: Наука, 2010. 311 с.