

щиков и заказчиков позволит выявить недостатки, внести изменения и учесть их в следующих версиях программы.

Белокрылов К. А. Бюджетные закупки в потенциале регионального развития // Российские регионы в фокусе перемен : сб. докладов со спец. мероприятий XII Междунар. конф. (16–18 нояб. 2017 г.). Екатеринбург: Изд-во УМЦ УПИ, 2018. С. 138–142.

Залужная Э. Г. Электронное активирование в ЕИС: пошаговая инструкция и изменения 2022 года // Госконтракт. URL: <https://goscontract.info/kontrakt/elektronnoe-aktirovanie-v-yeis-poshagovaya-instruktsiya?ysclid=14e797y0b7933408300> (дата обращения: 10.02.2023).

О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации : федеральный закон от 02.07.2021 № 360-ФЗ // Гарант. URL: <https://base.garant.ru/401423520/> (дата обращения: 10.02.2023).

О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд : федеральный закон от 05.04.2013 № 44-ФЗ // Гарант. URL: <http://ivo.garant.ru/#/document/70353464/paragraph/1/doclist/3220/showentries/0/highlight/44-%D1%84%D0%B7:1> (дата обращения: 10.02.2023).

Электронное активирование в сфере госзакупок и обмен с ЕИС в 1С:Бухгалтерии 8 // Бух1С : офиц. сайт. URL: <https://buh.ru/articles/documents/137823/> (дата обращения: 10.02.2023).

УДК 651(35.077.1)

Т. В. Масекова¹
Российский государственный профессионально-педагогический университет (Екатеринбург)

Особенности ведения делопроизводства по обращениям граждан

В статье выявлены особенности ведения делопроизводства по обращениям граждан в органах государственной власти и местного самоуправления.

Ключевые слова: обращения граждан, государственная власть, делопроизводство, документ.

Обращения граждан – важное средство проявления общественно-политической активности, заинтересованности жителей в общественных делах. Правоотношения в этой сфере регулируются Федеральным законом [О порядке рассмотрения..., 2006]. Ст. 4 дает следующее определение: «обращение гражданина – направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу

¹ Научный руководитель: М. Б. Ларионова, кандидат исторических наук, доцент РГППУ.

в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления». Ст. 33 Конституции РФ гарантирует гражданам России право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы и органы местного самоуправления. Являясь одной из форм участия граждан в управлении государством, обращения способствуют усилению контроля граждан за деятельностью государственных и общественных органов, борьбе с волокитой, бюрократизмом, коррупцией и другими недостатками в их работе [Конституция Российской Федерации, 1993]. Поэтому важно правильно и грамотно организовать работу с получаемыми обращениями граждан как с документами, фиксирующие добросовестного и компетентного выполнения обязанностей органов государственной власти и муниципальной службы при работе с населением. [Об организации предоставления..., 2010].

Делопроизводство по обращениям граждан имеет ряд особенностей и поэтому ведется отдельно от общего делопроизводства. Впервые правила ведения такого делопроизводства установлены «Типовым положением о ведении делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан в государственных органах, на предприятиях, в учреждениях и организациях». Оно было принято Постановлением Совета Министров СССР 30 ноября 1981 г.

За организацию и ведение делопроизводства по обращениям граждан лично отвечает руководитель организации, который обязан постоянно держать этот участок работы под контролем.

В зависимости от количества поступающих обращений в организации может быть создано специальное подразделение (бюро, отдел, сектор), выделен сотрудник, отвечающий за эту работу. При небольшом объеме таких документов работа с обращениями поручается одному из работников делопроизводственной службы как часть его должностных обязанностей.

Технология работы с обращениями граждан включает:

- прием и первичную обработку письменных обращений граждан;
- регистрацию обращений;
- рассмотрение обращений руководством;
- уведомление заявителя о направлении обращения в другую организацию;
- передачу обращений на исполнение;
- подготовку проекта ответа на обращение;
- контроль за исполнением обращений и выполнением принятых по ним решений;

- информационно-справочную работу по обращениям;
- текущее хранение обращений;
- анализ обращений граждан;
- подготовку и передачу обращений в архив;
- работу с устными обращениями граждан;
- личный прием граждан.

Прием и первичная обработка письменных обращений граждан ведется так же, как и в общем делопроизводстве.

Регистрация обращений имеет следующие особенности:

1. Регистрируют все без исключения обращения граждан.
2. Регистрационный индекс включает начальную букву фамилии автора и порядковый номер поступившего обращения. В случае направления гражданином повторного обращения ему присваивается очередной регистрационный индекс, в правом верхнем углу первого листа текста обращения и в регистрационной форме ставится отметка «Повторно» и подбирается вся предшествующая переписка. Регистрационной формой для обращений граждан является регистрационно-контрольная карточка, которая составляется на листе формата А5. Количество экземпляров регистрационно-контрольных карточек зависит от числа картотек, необходимых для справочной работы и контроля за исполнением обращений, и определяется самой организацией. Данные карточки составляют картотеку.

При рассмотрении обращения руководитель знакомится с содержанием, пишет резолюцию. Особенность этого этапа состоит в том, что резолюция может содержать решение о пересылке полученного обращения в другую организацию или возврате заявителю, если обращение не относится к компетенции данной организации. Заявителю обращение возвращают не позднее чем в пятидневный срок с разъяснением, куда он должен обратиться [Корнеева и др., 2019, с. 480].

Подготовка проекта ответа на обращение осуществляется исполнителем на его рабочем месте в структурном подразделении. Проект ответа гражданину должен готовиться очень тщательно: принимаемое решение должно опираться на законодательство Российской Федерации, всестороннее изучение всех обстоятельств и причин, побудивших гражданина послать обращение. При необходимости нужно послать письменные запросы в другие организации. Запросы составляют в трех экземплярах: один направляют по назначению, другой – автору обращения, третий помещают в дело.

Контроль за исполнением обращений граждан ведется по каждому полученному обращению. Его осуществляет структурное подразделение или должностное лицо, отвечающее за работу с обращениями

граждан. Здесь важно выдерживать предусмотренные законодательством сроки: максимальный срок подготовки ответа составляет 15 дней, но в исключительных случаях закон разрешает продлить срок исполнения обращения гражданина до 30 дней. Для военнослужащих и членов их семей сроки исполнения обращений сокращены в два раза: безотлагательно – 7 дней, в случае проверок, наведения справок – 15 дней, в исключительных случаях – 30 дней [Жеребцова, 2016, с. 50].

Информационно-справочная работа по обращениям граждан. Количество картотек, принципы систематизации в них карточек, необходимых для быстрого и точного поиска нужного обращения, как и в общем делопроизводстве, устанавливаются организацией. Систематизация справочной картотеки ведется, как правило, по алфавиту первой буквы фамилий заявителей. При наличии такой алфавитной картотеки по фамилии автора обращения легко ответить на любой запрос о состоянии рассмотрения любого обращения.

Главная особенность текущего (оперативного) хранения обращений заключается в том, что все документы, созданные в процессе подготовки ответа гражданину, как и само обращение, хранятся централизованно, в том структурном подразделении или у должностного лица, которые отвечают за работу с письмами граждан. Формирование и хранение дел у исполнителя запрещается. Поэтому после завершения работы и подготовки ответа гражданину исполнитель обязан все документы, включая экземпляр контрольно-регистрационной карточки, передать лицам, ответственным за работу с обращениями граждан, для централизованного формирования дела. В деле сначала подшивается оригинал обращения, затем копия ответа и все документы, отражающие процесс рассмотрения письма гражданина, в хронологической последовательности, т. е. одно за другим по мере поступления. Таким образом, каждое обращение составляет отдельную группу документов. В дело подшивается несколько таких групп документов. Внутри дела их располагают по фамилиям заявителей в алфавитном порядке. В зависимости от количества поступающих обращений дела заводятся по одной или нескольким буквам фамилий заявителей [Там же].

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

мативированной системе, дающей возможность навести справку по любому реквизиту документа.

Подготовка и передача обращений граждан в архив организации осуществляется в основном так же, как и в общем делопроизводстве: дела в зависимости от сроков хранения подлежат полному или частичному оформлению, проходят экспертизу научной и практической ценности документов, на них составляют опись и передают на хранение в архив [Об архивном деле..., 2004].

В настоящее время в Перечне типовых управленческих документов, образующихся в деятельности организаций, с указанием сроков хранения, установлены сроки хранения обращений граждан в зависимости от их значимости:

- предложения, письма творческого характера, заявления, жалобы, содержащие сведения о серьезных недостатках и злоупотреблениях – постоянно;
- предложения, заявления, жалобы личного характера – 5 лет ЭПК;
- второстепенного, оперативного характера – 5 лет;

Отметка ЭПК означает, что часть таких документов может иметь научно-историческое значение и в установленном порядке передается в государственные, муниципальные архивы или хранится в организации, поэтому в процессе экспертизы необходимо еще раз внимательно рассмотреть срок хранения каждого обращения с точки зрения его значимости для общества, государства [Сологуб, 2015, с. 208].

Порядок передачи дел в архив, их уничтожение не отличается от технологии, используемой в общем делопроизводстве.

Таким образом, особенности ведения делопроизводства по обращениям граждан связаны с важностью данного направления деятельности и необходимостью выявления повторных обращений, т. е. осуществления быстрого поиска документированной информации, что накладывает отпечаток на технологии работы с такими документами.

Жеребцова Л. А. Основы организации работы с устными обращениями граждан (на примере Минтруда Российской Федерации) // Делопроизводство. 2016. № 1. С. 49–52.

Конституция Российской Федерации : принята всенародным голосованием 12 ноября 1993 г. (ред. от 01.07.2020). URL: <http://www.consultant.ru> (дата обращения: 07.04.2023).

Корнеева А. П., Амелина А. М., Загребельный А. П. Делопроизводство. Образцы, документы. Организация и технология работы. М.: Проспект, 2019.

О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации : федеральный закон от 02.05.2006 № 59–ФЗ. URL: <http://www.consultant.ru> (дата обращения: 07.04.2023).

Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг : федеральный закон от 27.07.2010 № 210 (с изм. на 26.07.2011) // Собр. законодательства РФ. 2010. № 31. Ст. 1479.

Об архивном деле в Российской Федерации : федеральный закон от 22.10.2004 № 125-ФЗ // Собр. законодательства РФ. 2004. № 43. Ст. 4169.

Сологуб О. П. Делопроизводство. Составление, редактирование и обработка документов : уч. пособие. М.: Омега-Л, 2015.

УДК 351+651.011.42

Н. В. Никифорова¹
Российский государственный
гуманитарный университет (Москва)

Документационное обеспечение цифрового государственного управления

В статье автор рассматривает цель федерального проекта «Цифровое государственное управление», понятие цифровой документ, роль цифрового документа в обществе, его признаки и свойства, социальную роль в жизни общества

Ключевые слова: федеральный проект, цифровая экономика, цифровое государственное управление, цифровизация, цифровой документ.

Федеральный проект «Цифровое государственное управление» национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации» был реализован в рамках новой государственной программы «Информационное общество». Проект был создан для достижения национальной цели программы «Цифровая трансформация». Данная программа определена указом Президента Российской Федерации от 21 июля 2021 г. № 474 «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года». Увеличение доли получения гражданами массовых социально значимых услуг в электронном виде является главным показателем достижения цели программы.

Мероприятия цифровой трансформации системы, которые включил в себя федеральный проект, обеспечивают абсолютно новый и очень высокий уровень предоставления массовых услуг в электронном виде. Данные услуги необходимы для повышения уровня жизни граждан и лучшего развития малого и среднего бизнеса. Существует три основных направления, которые реализовались благодаря мероприятиям федерального проекта «Цифровое государственное управление»:

¹ Научный руководитель: М. В. Ларин, доктор исторических наук, профессор РГГУ.