Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:
https://stuservis.ru/kursovaya-rabota/436835

Тип работы: Курсовая работа

Предмет: Право

ВВЕДЕНИЕ 3
ГЛАВА 1.ПРАВОВЫЕ ОСНОВЫ ПОРЯДКА ДОКУМЕНТОРОВАНИЯ РАБОТЫ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН 7
1.1.Обращения граждан: понятие, сущность, значение 7
1.2.Формы права граждан на обращение 11
1.3.Особенности порядка документирования работы по организации личного приема граждан 16
ГЛАВА 2. ПРАКТИЧЕСКИЕ ПРОБЛЕМЫ ПРАВОВОГО РЕГУЛИРОВАНИЯ РАССМОТРЕНИЯ УСТНЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН 24
2.1.Особенности рассмотрения устных обращений граждан 24
2.2.Практический анализ процедур работы с обращениями граждан в государственных органах власти 25
ЗАКЛЮЧЕНИЕ 35
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ 37

1.3.Особенности порядка документирования работы по организации личного приема граждан
Граждане имеют право обращаться в соответствующие органы в письменной и устной форме. Если гражданин обращается в письменной форме, обращение должно содержать следующие сведения:
1.наименование государственного органа или органа местного самоуправления, его адрес либо фамилию, имя, отчество, наименование должности должностного лица, которому адресовано обращение;
2.фамилия, имя, отчество и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, гражданина, которому адресовано обращение;
3.уведомление об изменении направления обращения;
4.изложение сути обращения;
5.подпись гражданина и дата.
Если обращение направляется по электронной почте, то обязательно указывается адрес электронной почты гражданина.
Устные обращения граждан могут быть изложены на личном приеме у руководителя организации. Если изложенные факты и обстоятельства ясны, не требуют дополнительной проверки и личность гражданина установлена, ответ на обращение дается устно. Если ответ требует дополнительного времени, например, письменного, ответ дается в письменной форме.
Работа с обращениями граждан включает в себя выполнения следующих этапов:
Этап 1: Личный прием гражданина.
Личный прием гражданина может осуществляться руководителем организации, его заместителем или ответственным должностным лицом. Информация о месте (расположение и номер кабинета или комнаты) и часах (день и время) приема должна быть доступна гражданину. Эта информация размещается на стенде или на официальном сайте организации. Как правило, личный прием граждан проводится один раз в неделю, преимущественно в вечернее время.
На личном приеме граждане обязаны предъявить удостоверение личности. Организация, принимающая гражданина, может вести журнал предварительной записи посетителей на прием. Ответственный секретарь ведет регистрационно-контрольную карточку (далее - РКК) или журнал регистрации, в котором фиксируются устные и письменные обращения граждан.
Если в ходе личного приема гражданин удовлетворен решением руководителя, краткое содержание решения заносится в РКК или журнал регистрации, и обращение считается исполненным. Если в ходе приема руководитель не может принять решение, готовится обращение, которое оформляется как апелляция. Если обращение гражданина не относится к компетенции данного органа, лицо, осуществляющее прием, должно помочь посетителю определить, где находится необходимый орган (например, адрес, телефон, факс).
Этап 2. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан.
При получении документа должностное лицо проверяет целостность конверта, обертки и упаковки,

правильность указания адреса документа. При вскрытии конверта (упаковки) проверяется наличие или отсутствие документов, в том числе вложений. В случае утери вложения, повреждения документа или вложения необходимо в тот же день письменно уведомить об этом отправителя. Корреспонденция, доставленная по ошибке, возвращается отправителю.
Конверт сохраняется и прикрепляется к документу, если он является единственным средством идентификации адреса отправителя и даты отправки, в противном случае он уничтожается.
Существуют установленные законом сроки и методы обработки документов.
Документы, требующие срочных действий, передаются на регистрацию немедленно. Остальная корреспонденция обрабатывается в день получения или в первый рабочий день, если документ получен в нерабочее время.
Зарегистрированные документы передаются на рассмотрение руководству организации в день поступления. Рассмотренные руководством документы с резолюциями возвращаются в службу, где в регистрационно-контрольном журнале (карточке) вносится содержание резолюции, срок исполнения поручения, Ф.И.О. и должности исполнителей поручений, только после этого документ передается на исполнение. Если исполнителями являются несколько структурных подразделений, то оригинал документа передается ответственному исполнителю, а остальные получают копию документа.
Передача документов на исполнение из одного подразделения в другое осуществляется только с разрешения Руководителей или по согласованию между ними; о передаче документов на исполнение уведомляется ДОУ и регистрируется в журнале.
Этап 3. Регистрация обращений.
Регистрация обращений имеет две особенности. Во-первых, регистрации подлежат все обращения. Обращения должны быть зарегистрированы в течение трех дней с момента их поступления в организацию. Во-вторых, регистрационный номер содержит первую букву фамилии автора обращения и порядковый номер обращения в пределах календарного года. Регистрационный индекс может быть дополнен другими обозначениями, если это необходимо для обеспечения систематизации, поиска, анализа и сохранности гражданских обращений в соответствующей организации.
В случае направления одного и того же вопроса в различные органы все обращения передаются в тот орган или органы, в компетенцию которых входит решение поставленного в обращении вопроса. В случае повторного обращения присваивается другой порядковый номер, но регистрационная форма помечается как повторное обращение и собирается вся предыдущая переписка.
Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если с момента первоначального обращения прошел определенный срок рассмотрения или если гражданин не удовлетворен ответом. Общей формой регистрации обращений граждан является регистрационно-контрольная карточка. Регистрационно-контрольные карточки могут быть составлены в алфавитном порядке, по регионам или по темам.
Этап 4. Рассмотрение обращений руководителями.
Рассмотрение обращений руководством происходит так же, как и рассмотрение любого другого письма, полученного организацией. Если обращение затрагивает ряд вопросов, которые могут быть решены несколькими компетентными органами, то в течение семи дней с момента регистрации копия обращения направляется в другие соответствующие органы или должностным лицам. Орган или должностное лицо, которому направлено обращение, вправе запрашивать документы и материалы о результатах рассмотрения обращения, но не вправе направлять адресату решение или действие (бездействие), которое может быть обжаловано гражданином. Исключение составляют суды, следственные органы и предварительное расследование.
При рассмотрении обращения, если начальник может принять решение незамедлительно, это отражается в резолюции. Секретарь (или исполнитель) готовит и составляет письменный ответ заявителю. Если требуется проведение экспертизы, направление запросов в другие органы и т.д., руководитель в резолюции назначает исполнителя (исполнителя), и документ передается на исполнение.
Этап 5.Уведомление заявителя о направлении обращения в другие учреждения и организации.
Если рассмотрение обращения не входит в компетенцию нижестоящего органа или должностного лица, то в течение семи дней со дня регистрации обращение направляется в орган, осуществляющий переадресацию, а заявителю направляется уведомление о переадресации обращения в другой орган.
Этап 6. Уведомление заявителя о длительном рассмотрении обращения.
Если решение требует проведения специального расследования или дополнительной проверки, заявитель уведомляется о продлении срока рассмотрения обращения.

Этап 7. Подготовка проекта ответа на обращение.
Проект ответа на возражения готовит исполнитель, назначенный руководителем организации в резолюции. Проект ответа должен быть подготовлен очень тщательно, а его решение должно быть основано на всестороннем изучении законодательства Российской Федерации, всех обстоятельств и причин, побудивших гражданина направить письменное возражение.
При подготовке ответа исполнительный орган, в случае необходимости, направляет запросы в другие органы. Законом предусмотрено, что ответ на запрос должен быть подготовлен и направлен в течение 15 дней. Делается три копии запроса: одна - по адресу, две - заявителю, третья - в дело.
Автору запроса направляется только письмо, в котором сообщается, что запрос будет направлен в другой орган для принятия решения по его запросу.
Этап 8. Контроль за сроками исполнения документов.
Важно помнить, что управление сроками исполнения документов и исполнения решений по ним осуществляется по каждому поступившему обращению. Этим занимается сотрудник, ответственный за структурное подразделение или за работу с обращением гражданина.
При управлении исполнением обращения гражданина прежде всего необходимо знать условия исполнения поступившего обращения. Эти условия изложены в ст.12 ФЗ № 59-ФЗ от 02.05.2006 г. Ответ гражданину должен быть дан в течение 30 дней со дня регистрации. Если по каким-то уважительным причинам подготовка ответа затягивается, закон позволяет в исключительных случаях продлить срок исполнения обращения еще на 30 дней, уведомив об этом гражданина. Учитывая вышеизложенное, максимальный срок между подготовкой ответа и его направлением заявителю составляет 60 дней.

1. Конституция РФ (принята всенародным голосованием 12.12.1993 с изменениями, одобренными в ходе общероссийского голосования 01.07.2020) // http://www.pravo.gov.ru, 04.07.2020.
2. Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ (ред. от 04.08.2023) "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" // Собрание законодательства РФ, 08.05.2006, № 19, ст. 2060
3. Кодекс РФ об административных правонарушениях от 30.12.2001 № 195-ФЗ (ред. от 06.04.2024) // Собрание законодательства РФ. – 2002. - № 1 (ч. 1). - Ст. 1.
4. Андреева, М. А. К вопросу об институте обращения граждан / М. А. Андреева, А. В. Юшко // Эпомен. – 2022. – № 68. – С. 88-94.
5. Бацева, О. А. Институт обращения граждан в дореволюционной России / О. А. Бацева // Международный журнал гуманитарных и естественных наук. – 2021. – № 2-2(53). – С. 88-92.
6. Веретенников, Н. Н. Обращения граждан в Российской Федерации: понятие, виды, законодательное регулирование / Н. Н. Веретенников, Д. В. Ковтун // Наука и образование: новое время. – 2021. – № 3(44). – С. 1-8.
7. Иванов, Ю. В. Институт обращения граждан. Проблемы и способы модернизации / Ю. В. Иванов // Российская наука и образование сегодня: проблемы и перспективы. – 2021. – № 2(39). – С. 37-42.
8. Коваленко, Н. В. Теоретические правовые основы дистанционного рассмотрения обращения граждан в органы публичной власти / Н. В. Коваленко // Актуальные исследования. – 2023. – № 22-2(152). – С. 50-52.
9. Мусалова, З. М. Институт обращения граждан как важный фактор развития системы защиты прав и свобод человека и гражданина / З. М. Мусалова, Н. Х. Алидибиров // Образование. Наука. Научные кадры. – 2023. – № 1. – С. 95-97.
10. Новокшонов, К. А. Организация и проведение личного приема граждан в органах государственной власти / К. А. Новокшонов // Вестник Челябинского государственного университета. Серия: Право. – 2023. – Т. 8, № 1. – С. 36-41.
11. Савоськин, А. В. Актуальные вопросы совершенствования личного приема граждан как формы реализации конституционного права на обращение / А. В. Савоськин // Правоохранительные органы: теория и практика. – 2022. – № 1(42). – С. 80-86.
12. Степкин, С. П. Обращения граждан как инструмент иорганизаций идискредитации других граждан и организаций / С. П. Степкин // Государственная служба. – 2022. – Т. 24, № 3(137). – С. 20-24.
13. Теплякова, О. А. Правовое регулирование участия граждан в управлении делами государства в электронной форме: электронные обращения и петиции / О. А. Теплякова, Д. О. Тепляков // Евразийский юридический журнал. – 2022. – № 1(164). – С. 124-127.
14. Федорова, Т. В. Конституционно-правовая природа права граждан на обращения граждан в органы публичной власти / Т. В. Федорова, В. А. Казин // Гражданин и право. – 2022. – № 5. – С. 27-32.
15. Фролова, А. М. Обращения граждан как форма взаимодействия органов государственной власти и

общества / А. М. Фролова // Аллея науки. – 2022. – Т. 1, № 3(66). – С. 447-453.
16. Шамшеева, У. Б. Основные аспекты идентификации граждан при направлении обращения в органы власти / У. Б. Шамшеева // International Law Journal. – 2023. – Т. 6, № 7. – С. 159-163.

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:
https://stuservis.ru/kursovaya-rabota/436835