

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ТЮМЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИНСТИТУТ ИСТОРИИ И ПОЛИТИЧЕСКИХ НАУК

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ТЮМЕНСКОЙ ОБЛАСТИ
«ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АРХИВ ТЮМЕНСКОЙ ОБЛАСТИ»

ДОКУМЕНТ В КОНТЕКСТЕ УНИВЕРСАЛЬНЫХ ПРАКТИК

Сборник статей по материалам
пятой Всероссийской научно-практической конференции
(г. Тюмень, 24–26 мая 2017 года с международным участием)

Тюмень
Типография «Печатник»
2018

КОНДРАТЬЕВА Т.Н. Документ в контексте междисциплинарности	51
ФИОНОВА Л.Р. Характерные особенности современного документационного обеспечения управления	57
КРОКОШЕВА Н.В. Нормативное регулирование разработки административных регламентов государственных услуг	62
КОВАЛЕНКО Т.В. Проблемы коммуникации в документационном обеспечении управления	66
ЯСКО Т.А. Проблемы кадрового делопроизводства при установлении испытательного срока	70
ГАВРИЛОВ Е.В. О некоторых проблемах перенаправления письменного обращения, содержащего вопросы, решение которых не входит в компетенцию государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица	74
ГРАДСКОВА Ю.В., КИРЮХИН Ю.Г. Порядок организации работы с электронными обращениями граждан в Министерстве здравоохранения Пензенской области	78
БЫКОВА Т.А. Работа с обращениями граждан в администрации Томской области	83
АБРАМОВА А.Р. Документирование проведения карантинного фитосанитарного контроля в пунктах пропуска через государственную границу РФ в Тюменской области, ЯНАО и ХМАО-Югре	88
ФИОНОВА Ю.Ю., КОШЕЛЕВА Г.В., ДУНАЕВА В.И. Анализ постановки делопроизводства на примере организационного отдела Министерства здравоохранения Пензенской области	93
ПАНФИЛОВА Е.С. Документирование повышения квалификации и переподготовки государственных гражданских служащих департамента имущественных отношений Тюменской области	98

ПОРЯДОК ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ЭЛЕКТРОННЫМИ ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В МИНИСТЕРСТВЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ПЕНЗЕНСКОЙ ОБЛАСТИ

Каждый гражданин, живущий на территории Российской Федерации, имеет право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы, органы местного самоуправления и организации, на которые возложено осуществление публично значимых функций.

Анализ порядка работы с обращениями граждан является на данный момент весьма актуальным, поскольку одновременно свидетельствует об условиях реализации населением его важного конституционного права вскрывать недостатки в работе государственных органов, участвовать в совершенствовании их деятельности, а также в восстановлении нарушенных прав и свобод.

Работа с обращениями граждан и ее нормативное правовое регулирование прошли эволюционный путь развития. Важным шагом на пути становления была принятая в 1993 году Конституция Российской Федерации. Думой Российской Федерации было сделано несколько попыток обратиться к проектам нового закона о рассмотрении обращений граждан, но закон или не получал одобрение в самой Думе, или не утверждался Советом Федерации, или не проходил регистрацию и не подписывался Президентом. Лишь 2 мая 2006 года был принят Федеральный закон № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» [1]. Он регулирует правоотношения, связанные с реализацией гражданином права на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления, устанавливает порядок рассмотрения обращений, закрепляет основные термины.

В 2010 году в вышеуказанный закон в связи с принятием Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «О порядке предоставления государственных и муниципальных услуг» [2] были внесены изменения в определение «обращение гражданина», которое теперь может быть не только письменным или устным, но и в формате электронного документа. По форме воспроизведения электронный документ остается письменным обращением, но переданным по информационно-коммуникационным каналам.

Право таких апелляций предоставлено жителям Пензенской области. Гражданин может обратиться в Министерство здравоохранения региона, направив документ на адрес электронной почты. Дополнительным средством для писем является официальный сайт министерства, где через раздел «Обращения граждан» с помощью виртуальной приемной каждый житель может оставить свое обращение. Данный раздел содержит

правила отправки писем, которые гражданину нужно принять, чтобы перейти к заполнению электронной формы обращения. Обязательно нужно указать фамилию, имя, отчество, адрес, статус, тему сообщения, в какие органы обращался ранее, текст сообщения, а также в конце ввести контрольный код с изображения и нажать кнопку «отправить». Необязательными полями для заполнения являются «E-mail» и «Телефон». Обращения граждан должны быть оформлены в соответствии со статьей 7 Федерального закона № 59-ФЗ от 02.05.2006. На письма, поступившие с незаполненными полями, помеченными знаком «*» (без указания фамилии, имени, отчества, адреса и т.д.), ответ не дается. После распечатывания дальнейшая работа с обращением ведется как с письменным.

Также важным документом в данной сфере деятельности является собственная разработанная в Министерстве здравоохранения Пензенской области Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан и ведение делопроизводства по ним [3]. В соответствии с требованиями действующего законодательства делопроизводство по письменным обращениям граждан ведется отдельно от других его видов. Личная ответственность за состояние этой работы возложена на министра здравоохранения, который обязан систематически проверять порядок ведения этого делопроизводства и принимать меры к его совершенствованию.

Письменные обращения регистрируются в течение трех дней с момента поступления. На них в правом нижнем углу проставляется регистрационный штамп, включающий дату и входящий номер. Место проставления штампа установлено ГОСТ Р 6.30–2003 [4].

Информация из поступившего документа вводится в систему электронного документооборота LotusNotes. Журнал регистрации в LotusNotes представляет собой совокупность вкладок, в которые вносятся необходимые сведения по мере работы с обращением. При регистрации в обязательном порядке заполняются четыре вкладки: «Реквизиты», «Контроль», «Обращение», «Источник поступления». Во вкладке «Реквизиты» заполняются обязательные поля: регион, район, город и дата регистрации, которая фиксируется автоматически. На вкладке «Контроль» автоматически формируется срок исполнения обращения. Во вкладке «Обращение» обязательно указывается тематика письма. Ее можно выбирать из автоматически раскрывающегося списка. На вкладке «Источник поступления» заполняются поля: «Тип источника поступления», «Организация».

После данной процедуры распечатывается регистрационно-контрольная карточка (РКК) с указанием даты поступления, порядкового номера, затем проставляется регистрационный номер. Порядок присвоения регистрационного номера отличается от регистрации простой почты. Здесь помимо присвоенного порядкового номера добавляется индекс, состоящий из начальной буквы фамилии заявителя. Индекс и дата заносятся в штамп в правом нижнем углу первого листа обращения либо сопроводительного документа.

Зарегистрированные обращения граждан передаются руководителю (должностному лицу) учреждения. Министр (или его заместители) не позднее двух рабочих дней с момента получения письменного обращения гражданина знакомится с его содержанием и накладывает резолюцию, в которой указывает фамилию и инициалы исполнителя (в соответствии с распределением обязанностей) и излагает суть поручения. Если в резолюции указаны несколько исполнителей, то ответственным за решение всех поставленных в письме вопросов является исполнитель, указанный в списке первым. Начальник отдела министерства, в свою очередь, имеет право передать обращение гражданина на рассмотрение специалисту отдела, которым руководит, наложив соответствующую резолюцию, либо должен рассмотреть обращение лично.

Специалист вносит резолюцию руководителя в журнал регистрации системы электронного документооборота LotusNotes и распечатывает РКК. В соответствии с резолюцией руководителя он не позднее следующего рабочего дня с момента получения документа с резолюцией передает его на рассмотрение исполнителю. В свою очередь исполнитель проставляет личную подпись на распечатанном экземпляре РКК, который специалист хранит в контрольной картотеке по срокам исполнения до завершения работы по обращению, после чего направляет РКК в фамильную картотеку исполненных обращений.

Обращения граждан, в которых поставлены вопросы, не относящиеся к деятельности министерства, по поручению руководства не позднее чем в семидневный срок направляются по принадлежности. Их авторы об этом извещаются письменно. Заявления и жалобы рассматриваются в срок до 1 месяца со дня регистрации. Вместе с тем, обращения, не требующие дополнительной проверки, т.е. ответы на письма, носящие разъяснительный характер, разрешаются безотлагательно, но не позднее 15 дней.

Обращения граждан, в которых сообщается о конкретных нарушениях их законных прав и интересов, берутся на контроль должностными лицами, ответственными за работу с письмами, так же, как и письма, имеющие промежуточные ответы. Контроль завершается только после принятия исчерпывающих мер и направления окончательного ответа заявителю. Письма граждан, поступившие из вышестоящих органов с поручением сообщить результаты их рассмотрения, состоят на «особом» контроле. Указанные письма подлежат обязательному докладу министру.

Обращения граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все содержащиеся в них вопросы, приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы в соответствии с действующим законодательством. Если письмо рассматривалось работниками нескольких структурных подразделений, заявителю направляется один обобщенный ответ. Подписанные руководством или ответственным лицом письма передаются специалисту, при этом заполняется оборотная сторона регистрационно-контрольной карточки, а в системе электронного документооборота Lo-

tusNotes – вкладки «Контроль» и «Исполнение», в которых указывается срок исполнения, принятое решение и результаты рассмотрения. Затем специалист 1-го разряда направляет ответ гражданину на указанный им адрес. На каждое обращение оформляется дело, в которое подшиваются следующие документы:

- зарегистрированное обращение с резолюцией руководителя;
- все материалы, собранные в процессе рассмотрения обращения (запросы в лечебные подведомственные учреждения, ответы от них);
- ответ заявителю.

Количество электронных обращений граждан, поступающих в Министерство здравоохранения Пензенской области, с каждым годом возрастает. С целью их мониторинга, а также результатов рассмотрения в системе электронного документооборота LotusNotes автоматически формируются статистические справки. Они составляются отдельно по письменным и устным обращениям за каждый квартал года. Справки включают количество обращений по различным показателям:

- общее количество;
- результаты рассмотрения;
- сроки рассмотрения;
- сведения об адресате.

Анализ подобных отчетов позволяет сравнить статистические данные по разным показателям или в разные периоды времени.

Таким образом, работа с электронными обращениями в секторе делопроизводства отдела организационной работы и контроля управления делами Министерства здравоохранения Пензенской области соответствует требованиям, закрепленным в Инструкции. Кроме того, использование системы электронного документооборота LotusNotes позволяет контролировать ход исполнения обращения, а также значительно упрощает информационно-справочную работу.

Примечания

1. Федеральный закон Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 № 59-ФЗ (в ред. от 03.11.2015) // Собрание законодательства Российской Федерации. 2006. № 19. Ст. 2060; Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». URL: <http://www.consultant.ru> (дата обращения 23.09.2017)
2. Федеральный закон Российской Федерации «О порядке предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27.07.2010 № 210-ФЗ (в ред. от 28.12.2016) // Собрание законодательства Российской Федерации. 2010. № 31. Ст. 4179; Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». URL: <http://www.consultant.ru> (дата обращения 23.09.2017).

3. Приказ Министерства здравоохранения Пензенской области «Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан и ведения делопроизводства по ним в Министерстве здравоохранения Пензенской области» от 01.04.2015 № 58 (в ред. от 18.04.2016).
4. ГОСТ Р 6.30–2003 «Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов». Утв. Постановлением Госстандарта Российской Федерации от 03.03.2003 № 62-ст // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс» URL: <http://www.consultant.ru> (дата обращения 13.06.2017).

ДОКУМЕНТ В КОНТЕКСТЕ УНИВЕРСАЛЬНЫХ ПРАКТИК

Сборник статей по материалам
пятой Всероссийской научно-практической конференции
(г. Тюмень, 24–26 мая 2017 года с международным участием)

Подписано в печать . . .
Формат 60х84/16. 17.5 печ. л. Печать ризограф
Тираж 100 экз. Зак. № 2212