

Теоретические материалы по теме № 17
по учебной дисциплине «Деятельность по охране общественного порядка
и обеспечению безопасности»

Тема 17. Организация работы с обращениями граждан и юридических лиц

Вопросы:

1. Правовые основы работы с обращениями граждан и юридических лиц в органах внутренних дел.
2. Порядок приема, учета, рассмотрения и разрешения обращений в органах внутренних дел.
3. Организация и порядок приема граждан в органах внутренних дел, учебных заведениях, внутренних войсках, учреждениях, организациях и на предприятиях МВД Республики Беларусь.

1. Правовые основы работы с обращениями граждан и юридических лиц в органах внутренних дел.

Отличительной особенностью конституционного строя Беларуси выступает положение о приоритете человека, его прав и свобод. До принятия действующей Конституции Республики Беларусь государство доминировало в отношениях «человек – государство». Основной Закон страны содержит ряд основополагающих норм, закрепляющих обеспечение прав и свобод гражданина высшей целью государства (ст. 2, 21–23 и др.). В ст. 40 Конституции предусмотрено, что каждый имеет право направлять личные и коллективные обращения в государственные органы.

В ежегодных Посланиях белорусскому народу и Национальному собранию Президент Республики Беларусь А.Г. Лукашенко неоднократно подчеркивал, что власть в нашей стране обладает огромным и самым значимым ресурсом – кредитом доверия людей. Поэтому власть должна быть вместе с людьми, жить их интересами и заботами, стараться эффективно решать возникающие проблемы. Одним из важнейших направлений дальнейшего повышения доверия населения к власти Глава государства назвал беспощадную борьбу с бюрократизмом, чиновничьим высокомерием и произволом. Такой ориентир вполне объясним, ведь невнимательное отношение, равнодушие в работе с людьми способны перечеркнуть любые достижения.

Сегодня в стране меняется статус государственной власти. Она стала партнером гражданина. Такой подход потребовал усовершенствования механизма работы государственного аппарата. А основной путь изменения стиля этой работы – дебюрократизация. Поэтому на протяжении ряда лет руководством страны последовательно и настойчиво предпринимаются меры, позволяющие оперативно и качественно принимать решения и максимально учитывать законные интересы граждан.

Органы государственной власти обязаны создать все необходимые условия для реализации гражданами своих прав. Независимо от сферы жизнедеятельности общества, будь то здравоохранение, образование, жилищно-коммунальное хозяйство, государственно-правовой механизм защиты прав и свобод человека и гражданина должен максимально просто, доступно и эффективно обеспечивать права граждан.

В большинстве случаев граждане реализуют свои интересы путем обращения в различные органы государственной власти, прежде всего в органы государственного управления. Именно посредством обращения в государственные органы реализуются механизмы влияния граждан на публичную власть, контроля над деятельностью этой власти, устанавливается баланс во взаимоотношениях личности и государства.

Роль института обращений граждан огромна. Они выполняют, по сути, три важнейшие функции:

во-первых, обращения есть средство защиты прав граждан. Наряду с судебной защитой защита административная, проявляющаяся в реакции органов исполнительной власти на обращение гражданина и принятии ими соответствующих мер, есть важнейшее средство охраны человека, его прав и свобод;

во-вторых, обращение гражданина – это форма реализации его конституционного права на участие в управлении государством и следовательно одна из форм выражения народовластия. Посредством обращений гражданин может воздействовать на принятие решений органами государственной власти, внося свой вклад в выработку государственной политики в различных областях жизни;

в-третьих, обращения граждан – это средство обратной связи, выражения реакции народа на решения, принимаемые государственной властью. В условиях демократического государства и общества отработанные механизмы обратной связи необходимы как воздух, притом в первую очередь самой власти.

В соответствии с требованиями директивы Президента Республики Беларусь от 27 декабря 2006 г. № 2 «О мерах по дальнейшей дебюрократизации государственного аппарата» состояние работы с гражданами необходимо считать одним из основных критериев оценки деятельности государственных органов.

Таким образом, обращения граждан, направляемые в государственные органы, общественные объединения, учреждения, организации, на предприятия, рассматриваются как важное средство реализации и охраны прав личности. Они являются источником информации обо всех сторонах жизни общества и человека в нем. В совокупности с другими документами обращения граждан раскрывают определенные закономерности социального развития.

При работе с обращениями действуют особые правила, регулирующие вопросы их исполнения, регистрации, формирования в дела, хранения и т. д.

Законодательство требует строгого соблюдения установленного порядка и сроков исполнения обращений.

Основополагающим документом является закон Республики Беларусь от 18 июля 2011 г. № 300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц», который комплексно и системно регулирует порядок реализации гражданами, индивидуальными предпринимателями и юридическими лицами права на обращение в государственные органы, иные организации с целью защиты их прав, свобод и законных интересов.

Указ Президента Республики Беларусь от 15 октября 2007 г. № 498 «О дополнительных мерах по работе с обращениями граждан и юридических лиц» установил качественно новые подходы в работе с обращениями граждан и юридических лиц в государственных организациях. В указе закреплён принцип первоочередного рассмотрения обращений граждан и юридических лиц непосредственно на местах; им же утверждён перечень государственных органов, иных организаций, ответственных за рассмотрение обращений по существу в отдельных сферах жизнедеятельности населения. Перечень направлен на информирование граждан и юридических лиц об организациях, которые обязаны рассмотреть обращение, как в качестве первичной инстанции, так и в порядке обжалования действий местных органов.

Согласно перечню ОВД ответственны за сферу жизнедеятельности населения правопорядок, в том числе: безопасность дорожного движения; вопросы приобретения и прекращения гражданства Республики Беларусь, выезда из Республики Беларусь и въезда в Республику Беларусь, вопросы, касающиеся порядка временного пребывания, временного и постоянного проживания иностранных граждан и лиц без гражданства в Республике Беларусь, предоставления статуса беженца или убежища на территории Республики Беларусь, внешней трудовой миграции; исполнение уголовных наказаний; вопросы оборота гражданского оружия.

В указе заложена норма, предусматривающая рассмотрение писем юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, а также обращений, поступивших из СМИ, в порядке, установленном законодательством для рассмотрения обращений граждан. Закреплены также меры, направленные на усиление ответственности и контроля за качественным и своевременным рассмотрением обращений. Предусматривается усиление персональной ответственности руководителей региональной вертикали за работу с обращениями. Вышестоящий орган по каждому случаю ненадлежащего рассмотрения подчиненными или входящими в его состав (систему) организациями обращений направляет их руководителю представление о привлечении должностных лиц, допустивших нарушение порядка рассмотрения обращений, к дисциплинарной ответственности, а при выявлении в течение года повторного нарушения этими должностными лицами порядка рассмотрения обращений - представление о применении к данным лицам более строгой меры дисциплинарного взыскания вплоть до освобождения от занимаемой должности.

В случае выявления в подчиненных или входящих в состав (систему) организациях нарушений законодательства об обращениях граждан и юридических лиц вышестоящий орган принимает решение о привлечении к дисциплинарной ответственности руководителей этих организаций либо сообщает о таких нарушениях органам, ведущим административный процесс, для рассмотрения вопроса о привлечении виновных лиц к административной ответственности.

Указом вводится единый день (среда) личного приема граждан руководителями региональной вертикали по всей республике и регламентируется порядок его организации.

Указом также определено, что на официальном сайте государственного органа, иной государственной организации в глобальной компьютерной сети Интернет должна быть размещена информация о способе либо способах подачи электронных обращений в этот государственный орган, иную государственную организацию (направление на адрес электронной почты и (или) размещение в специальной рубрике на официальном сайте в глобальной компьютерной сети Интернет).

В случае, если поступающие в государственный орган, иную государственную организацию электронные обращения аналогичного содержания от разных заявителей носят массовый характер, ответы на такие обращения по решению его (ее) руководителя либо лица, уполномоченного им в установленном порядке подписывать ответы на обращения, могут размещаться на официальном сайте государственного органа, иной государственной организации в глобальной компьютерной сети Интернет без направления ответов (уведомлений) заявителям.

Помимо этого, в организациях на систематической основе должно осуществляться проведение руководителями и иными должностными лицами встреч в трудовых коллективах, пресс-конференций, «горячих линий», «прямых телефонных линий» по актуальным для граждан и юридических лиц вопросам, в том числе с привлечением депутатов, представителей средств массовой информации и общественных объединений.

2. Порядок приема, учета, рассмотрения и разрешения обращений в органах внутренних дел.

Закон «Об обращениях граждан и юридических лиц» определяет обращение как индивидуальное или коллективное заявление, предложение, жалобу гражданина (граждан) в государственный орган, иную организацию (должностному лицу), изложенные в письменной электронной или устной форме.

Выделяют следующие виды обращений:

- письменные электронные или устные;
- индивидуальные или коллективные;
- предложения, заявления, жалобы – по форме.

Законом впервые введена новая форма обращения – электронная, которая получила широкое применение на практике. Речь идет об обращении

заявителя, поступившем на адрес электронной почты организации либо размещенном на официальном сайте организации в Интернете. Особенности рассмотрения электронных обращений определены ст. 25 закона.

Разновидностями обращений, которые не нашли отражения в законе «Об обращениях граждан и юридических лиц», являются отзывы и запросы юридического (неюридического) характера.

Отзывы (отклики) – обращения граждан, содержащие личное мнение, оценку проектов законодательных актов, публикаций газет, журналов, радиопередач и др.

Запросы юридического (неюридического) характера – обращения граждан в государственные органы, общественные объединения, учреждения, организации, на предприятия по предоставлению сведений и разъяснений об их правах или обязанностях отдельных органов, учреждений, организаций, предприятий и должностных лиц по различным вопросам.

Отнесение обращений граждан к определенному виду в ряде случаев условно, так как один документ часто сочетает различные виды обращений.

Согласно ст. 12 закона «Об обращениях граждан и юридических лиц» письменное обращение, за исключением замечаний и (или) предложений, которые вносятся в книгу замечаний и предложений, должно содержать:

- наименование и (или) адрес организации либо должность лица, которым направляется обращение;

- фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы гражданина, адрес его места жительства (места пребывания) и (или) места работы (учебы);

- изложение сути обращения;

- личную подпись гражданина (граждан).

Письменные обращения юридических лиц должны содержать:

- наименование и (или) адрес организации либо должность лица, которым направляется обращение;

- полное наименование юридического лица и его место нахождения;

- изложение сути обращения;

- фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) руководителя или лица, уполномоченного в установленном порядке подписывать обращения;

- личную подпись руководителя или лица, уполномоченного в установленном порядке подписывать обращения, заверенную печатью юридического лица.

Текст обращения должен поддаваться прочтению. Рукописные обращения должны быть написаны четким, разборчивым почерком. Не допускается употребление в обращениях нецензурных либо оскорбительных слов или выражений.

К письменным обращениям, подаваемым представителями заявителей, прилагаются документы, подтверждающие их полномочия.

В обращениях должна содержаться информация о результатах их предыдущего рассмотрения с приложением (при наличии) подтверждающих эту информацию документов.

Письменные обращения, не соответствующие указанным требованиям, могут быть оставлены без рассмотрения с уведомлением заявителей письменно в пятидневный срок о причинах оставления обращения без рассмотрения.

Ответственность за организацию работы с обращениями и личного приема граждан несут руководители ОВД.

Обращения граждан поступают в организации при личном приеме или по почте, в том числе через официальные сайты подразделений ОВД.

В помещении ОВД, в доступном для граждан месте, на информационных стендах, табло (инфокиосках) и (или) иным способом, размещается информация:

- о режиме работы ОВД;

- о времени и месте личного приема руководства ОВД, а при наличии предварительной записи на личный прием – о порядке ее осуществления;

- о наименовании, месте нахождения и режиме работы вышестоящего ОВД с указанием руководителей ОВД и времени их личного приема;

- примерные образцы обращений;

- извлечения из нормативных правовых актов, регламентирующих работу с обращениями (о требованиях предъявляемых к обращениям, порядке подачи обращений, сроках рассмотрения и обжалования принятых решений);

- о способе подачи электронных обращений в ОВД (адреса электронной почты и (или) официального сайта и глобальной компьютерной сети Интернет);

- о месте нахождения книги замечаний и предложений и ответственном лице за ее ведение и хранение.

На Интернет - сайтов ОВД в соответствии с Указом Президента Республики Беларусь от 1 февраля 2010 года № 60 «О мерах по совершенствованию использования национального сегмента сети Интернет» размещается информация:

- о порядке, времени и месте личного приема граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, их представителей, представителей юридических лиц (о порядке предварительной записи на личный прием, если таковая предусмотрена);

- о порядке рассмотрения обращений граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц (нормативные правовые акты, регламентирующие порядок рассмотрения обращений граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц);

- о способе либо способах подачи электронных обращений в ОВД (направление на адрес электронной почты и (или) размещение в специальной рубрике на Интернет-сайте);

- о номерах телефонов справочных служб, телефонов доверия, горячих линий (при их наличии);

о наименовании, месте нахождения и режиме работы вышестоящего государственного органа и организации.

Порядок ведения делопроизводства по обращениям.

Делопроизводство по обращениям в ОВД ведется отдельно от других видов делопроизводства и осуществляется работниками подразделений по защите государственных секретов или уполномоченными должностными лицами.

Оперативно-дежурные службы ОВД обеспечивают круглосуточный прием обращений.

Поступившие по почте в ОВД письменные обращения принимают работники подразделений по защите государственных секретов.

Обращения, поданные в порядке, установленном Законом, подлежат обязательному приему и регистрации. Отказ в приеме обращений не допускается.

При приеме обращений, поступивших по почте, работниками подразделений по защите государственных секретов проводится проверка правильности их доставки, целостности упаковки конвертов и сверка по реестрам заказной корреспонденции.

При поступлении в ОВД электронного обращения создается его бумажная копия, которая передается сотрудником подразделения информации и общественных связей или уполномоченным должностным лицом по разносной книге или по журналу учета обращений граждан, индивидуальных предпринимателей и юридических лиц в подразделение по защите государственных секретов для регистрации.

Прием электронных обращений осуществляется не менее трех раз в течение рабочего времени в рабочие дни.

3. Организация и порядок приема граждан в органах внутренних дел, учебных заведениях, внутренних войсках, учреждениях, организациях и на предприятиях МВД Республики Беларусь.

Личный прием. Личный прием организуется руководителями подразделений ЦА и ЦП МВД, территориальных управлений главного управления собственной безопасности, главного управления по борьбе с организованной преступностью и коррупцией, территориальных подразделений Департамента охраны, организаций, подчиненных Департаменту финансов и тыла, территориальных управлений Департамента исполнения наказаний, органов и учреждений уголовно-исполнительной системы, лечебно-трудовых профилакториев МВД, территориальных ОВД Республики Беларусь, соединений и воинских частей внутренних войск МВД, учреждений образования МВД, подразделений и организаций, входящих в систему ОВД.

Личный прием руководством ОВД в установленный по графику день должен начинаться не позднее 8.00 или завершаться не ранее 20.00.

Продолжительность личного приема в рабочие дни должна составлять не менее 4 часов.

Если на день личного приема приходится государственный праздник или праздничный день, объявленный нерабочим, день личного приема переносится на следующий за ним рабочий день.

Порядок предварительной записи на личный прием к руководителям ОВД устанавливается руководителями ОВД.

Предварительная запись на личный прием может осуществляться как посредством личного обращения к должностному лицу, осуществляющему такую запись (в том числе по телефону), так и по письменному (электронному) обращению гражданина.

При временном отсутствии в день личного приема должностного лица, осуществляющего личный прием, данное мероприятие проводит лицо, исполняющее его обязанности в соответствии с должностными инструкциями.

«Горячая линия» в ОВД проводится в рабочее время в рабочие дни по решению руководителей ОВД, их заместителей по актуальным для граждан и юридических лиц вопросам справочно-консультационного характера, при этом руководителем ОВД могут быть установлены дополнительные дни и время ее проведения. Порядок проведения «горячей линии» и работы с обращениями, поступающими в ходе ее проведения, устанавливается руководителем ОВД.

Обращения, поступившие в ходе «горячей линии», не подлежат регистрации. Информация о проведении «горячей линии» доводится уполномоченными должностными лицами до всеобщего сведения путем ее размещения в СМИ, глобальной компьютерной сети Интернет, на информационных стендах (табло) организации.

Прямые телефонные линии проводятся по вопросам, входящим в компетенцию ОВД, либо по заранее планируемой теме, обусловленной ее актуальностью:

по субботам с 9.00 до 12.00 (в соответствии с графиком, утвержденным Министром внутренних дел) – Министром внутренних дел и (или) его заместителями, начальниками департаментов исполнения наказаний, охраны, по гражданству и миграции, финансов и тыла;

не реже одного раза в квартал:

начальниками главных управлений МВД, УГАИ МОБ МВД;

начальниками подчиненных территориальных подразделений областного уровня департаментов исполнения наказаний, охраны;

начальниками подчиненных территориальных подразделений главного управления по борьбе с организованной преступностью и коррупцией, главного управления собственной безопасности;

начальниками ГУВД, УВД, их заместителями, начальниками управлений, отделов внутренних дел городских, районных исполнительных комитетов (местных администраций).

Планирование ПТЛ отражается в планах основных организационных мероприятий (основных мероприятий) МВД, ОВД.

Дата, время и продолжительность (не менее двух часов) проведения ПТЛ устанавливаются руководителем ОВД.

Должностные лица, которые определены ответственными за планирование и проведение ПТЛ, заблаговременно размещают информацию о ней (дата, время, продолжительность, тематика) на информационных стендах (табло) ОВД и доводят подразделениям ИОС (руководителям внештатных корреспондентских пунктов). Подразделения ИОС (руководители внештатных корреспондентских пунктов) анонсируют данную информацию в СМИ, глобальной компьютерной сети Интернет.

Для участия в проведении «горячей линии» и ПТЛ могут задействоваться должностные лица структурных подразделений ОВД в зависимости от тематики обращений.

Подразделения связи и автоматизации ОВД вовремя проведения «горячей линии» и ПТЛ обеспечивают бесперебойную связь и наличие оборудования, позволяющего производить запись телефонных разговоров.

Делопроизводство по обращениям, поступившим в ходе ПТЛ, осуществляется в соответствии с требованиями настоящей Инструкции.

При обращении на ПТЛ гражданин должен сообщить свою фамилию, собственное имя, отчество (при его наличии), данные о месте жительства и (или) работы (учебы), а представитель юридического лица – фамилию, собственное имя, отчество (при его наличии), наименование представляемого им юридического лица и его юридический адрес, изложить суть обращения.

При отказе лица, обратившегося на ПТЛ, сообщить сведения, указанные в части первой настоящего пункта, ему сообщается, что обращение анонимное и ответ на такое обращение не дается, за исключением случаев, когда оно содержит сведения о готовящемся, совершаемом или совершенном преступлении.

В ходе ПТЛ гражданам и представителям юридических лиц даются полные и исчерпывающие ответы на поставленные ими вопросы в пределах компетенции ОВД.

При необходимости дополнительного изучения вопроса, проведения служебной проверки или запроса соответствующей информации обращение, поступившее в ходе ПТЛ, оформляется уполномоченными должностными лицами, отвечающими за организацию проведения ПТЛ, путем заполнения РКК и регистрируется работником ПДО.

РКК, оформленные по результатам ПТЛ, регистрируются работниками ПДО в специально предназначенной группе соответствующей регистрационно-контрольной формы.

Обращения, поступившие в ОВД в ходе ПТЛ в нерабочий день (нерабочее время), регистрируются не позднее, чем в первый следующий за ним рабочий день.