

Резниченко Л.С.

Алтайский государственный университет.
Научный руководитель – Ю.А. Дягилева, преп.

ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В ФГБОУ ВПО «АЛТАЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Право граждан на обращение - одно из наиболее важных конституционных прав граждан. Осуществление данного права все больше и больше прорабатывается на государственном уровне, создаются новые нормативно-правовые акты, вносятся поправки в уже существующие законы. Однако, несмотря на большое внимание к этой теме со стороны законодателей, остается много пробелов и проблем, которые необходимо решать на уровне самого учреждения, оказывающего данную услугу. Несмотря на то, что основные правила по работе с обращениями граждан достаточно полно прописаны в законодательных актах, в учреждениях остается много проблем связанных со спецификой данного учреждения, особенностями его структуры и месторасположением.

Представляется важным рассмотреть организацию работы с обращениями граждан в ФГБОУ ВПО «Алтайский государственный университет» (Далее – Алтайский государственный университет, АлтГУ), так как данное образовательное учреждение является визитной карточкой как Алтайского края в целом, так и г. Барнаула, в частности. Алтайский государственный университет является одним из ведущих высших учебных заведений края, осуществляет профессиональную подготовку большого количество студентов, причем это не только жители края, но и приехавшие с других регионов страны, а также иностранные граждане. При поступлении и во время учебы у многих студентов и абитуриентов возникает масса вопросов, однако большая часть из них так и остается без ответа. Зачастую это обусловлено отсутствием продуманной политики работы с обращениями граждан в вузе, дефицитом информации о процедуре и об органе, осуществляющем работу по обращениям граждан. Зачастую внутренние обращения не считаются обращениями и поэтому работа с ними либо не осуществляется, либо носит ситуационный характер. В связи с этим возникает необходимость выявить проблемы, возникающие при работе с обращениями граждан в университете. Для этого следует определиться с тем, что является обращением гражданина и в какой форме оно принимается.

Письменные обращения граждан следует рассматривать как важное средство осуществления и охраны прав личности. Обращения граждан выражаются как в письменной, так и в устной форме. В обращениях могут быть поставлены вопросы, касающиеся прав и законных интересов, как автора обращения, так и других граждан или интересов всего общества.

Действующее законодательство под термином «обращение» понимает направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу письменные предложения, заявления или жалобы, а также

устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления. Правила и порядок работы с обращениями граждан, а также основные термины и определения в данной сфере закреплены в ФЗ №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» [1].

Согласно «Регламенту по организации работы с обращениями граждан в АлтГУ», обращения граждан могут быть предоставлены в университет в нескольких формах: доставлены лично; в письменном виде по почте; в письменном виде с курьером; в письменном виде по факсу; электронной почтой [2]. Организуется прием обращений граждан через Управление документационного обеспечения (УДО). Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от общего делопроизводства, все обращения, поступающие в Алтайский государственный университет, регистрируются в день поступления, учет поступивших обращений ведется в специальном журнале «Регистрация учета письменных обращений граждан». Поступившие обращения докладываются руководству в день их поступления, рассматривается обращение в течение 30 дней со дня регистрации. Ответ на обращение подписывается ректором или уполномоченным на то лицом. Ответ заявителю также регистрируется, на обращении, на которое дан ответ, ставится отметка об исполнении, исполненные обращения и ответы на них формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел. Обращения не рассматриваются, если: заявитель не подписался или не дал адреса, по которому должен быть дан ответ; в обращении содержатся нецензурные выражения и угрозы должностному лицу; текст не поддается прочтению; ответ требует разглашения конфиденциальной информации.

Основной проблемой в организации работы с обращениями граждан в Алтайском государственном университете является недостаточное информационное обеспечение данного вопроса. На официальном сайте университета (который является основным источником информации об университете) о работе с обращениями граждан не сказано практически ничего: не прописаны часы приемов у должностных лиц, не прописано, какие должностные лица осуществляют прием граждан. Данный вопрос также слабо прописан в локальных нормативных актах, в «Уставе АлтГУ» порядок работы с обращениями граждан не прописан [3], а «Регламент по организации работы с обращениями граждан в АлтГУ» не раскрывает детально организацию работы с обращениями граждан. Таким образом, получается, что организация работы с обращениями граждан в Алтайском государственном университете ведется на основе федеральных законов, а, между тем, закрепление всех тонкостей работы с обращениями граждан именно в данном учреждении необходимо [2].

Последствия отсутствия работы с обращениями граждан могут быть различны. Чаще всего это не полное информирование или дезинформация граждан, что нередко приводит к непониманию гражданином позиции АлтГУ. Волокита и неполнота проверочных действий при рассмотрении обращений граждан, формализм, а также непринятие достаточных мер со стороны государственных органов в соответствии с установленной компетенцией

зачастую являются основанием для многочисленных обращений граждан в органы прокуратуры.

Для решения выявленных проблем необходимо разработать подробный локальный нормативный акт, закрепляющий порядок работы с обращениями граждан в Алтайском государственном университете. Для этого необходимо внести изменения и дополнения в действующий Регламент по организации работы с обращениями граждан в АлтГУ [2].

Разместить на официальном сайте Алтайского государственного университета наиболее полную информацию, касающуюся личного приема граждан и приема письменных обращений. Это, помимо удобства граждан, обеспечивает реализацию федеральных законов об информировании граждан [4; 5]

Привести порядок работы с обращениями граждан в соответствие с действующими нормативно-правовыми актами. Для этого необходимо не только внести изменения и дополнения в локальные акты университета, но и обеспечить их выполнение.

Провести мониторинг деятельности Управления документационного обеспечения. В результате этого можно выявить проблемы в работе с обращениями граждан и устранить их.

Библиографический список

1. Федеральный закон от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 19, ст. 2060; 2010, № 27, ст. 3410; № 31, ст. 4196);

2. «Регламент по организации работы с обращениями граждан в АлтГУ»//Официальный сайт Алтайского государственного университета - <http://www.asu.ru>

3. «Устав Алтайского государственного университета» от 28 апреля 2011 г. № 1546

4. Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, № 31, ст. 4179; 2011, № 15, ст. 2038; № 27, ст. 3880, ст. 3873; № 29, ст. 4291; № 30, ст. 4587; № 49, ст. 7061);

5. Федеральный закон от 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, № 7, ст. 776; 2011, № 29, ст.4291);

6. Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, №31, ст.3448; 2010, № 31, ст. 4196; 2011, № 15, ст. 2038).