

РЕКОМЕНДАЦИИ
Всероссийского совещания по вопросам совершенствования
организации
рассмотрения обращений граждан в федеральных органах
исполнительной
власти и в их территориальных подразделениях

г. Москва

30-31 октября 2008 года

Участники совещания отмечают, что Федеральный закон "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" становится одним из надежных механизмов гармонизации отношений между властными структурами и обществом, каждым гражданином. Нормативно-правовой акт позволил федеральным министерствам и ведомствами и их территориальным подразделениями создать более эффективную систему организации рассмотрения обращений граждан, основываясь на накопленном опыте, кадровом и материально-техническом потенциале. Ее основополагающие принципы базируются на стремлении вести постоянный диалог с населением. Благодаря этому государственные органы исполнительной власти повысили надежность защиты прав и интересов каждого заявителя. Диалог с общественностью позволяет также выявлять проблемы в отраслях и сферах деятельности, принимать оперативные меры для их устранения. Тем самым создаются условия для устойчивого позитивного развития экономики и социальной сферы.

Федеральный закон востребован и обществом. Основываясь на его положениях, россияне активнее используют право на обращение в органы власти не только для защиты конституционных прав во внесудебном порядке, но и поднимают вопросы, имеющие широкое общественное звучание. Тем самым последовательнее решается важная политическая задача – привлечение граждан к управлению делами государства.

Участники совещания высказываются за дальнейшее энергичное, целенаправленное развитие этих процессов, которые воплощают в себе принципы демократии и социального партнерства государства и общества. Оно должно быть основано на широком использовании правовых норм Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ, положений поручения Президента Российской Федерации от 8 апреля 2008 года № ПР-598, реализуемого в приоритетном порядке, и подчинено достижению следующих целей:

— укреплению основ правового государства, равенства всех граждан перед законом, повышению эффективности защиты прав и законных интересов граждан. Следует исходить из того, что тесное взаимодействие федеральных органов исполнительной власти, их территориальных подразделений с

институтами гражданского общества создает взаимные обязанности сторон и формирует полноценную ответственность власти перед народом;

— дальнейшей консолидации общества, его объединения вокруг конструктивных политических сил, которые реально способствуют повышению материального благополучия и морального самочувствия граждан;

— безусловной реализации положений Послания Главы государства Федеральному Собранию Российской Федерации, непосредственно влияющих на социально-политический климат в стране;

— активизации борьбы с коррупцией на основе Национального плана противодействия коррупции и неуклонного учета предложений граждан, высказываемых в обращениях;

— повышению прогностической роли федеральных министерств и ведомств, превращению их в подлинные генераторы идей, направленных на энергичное внедрение инноваций, формирование благоприятной среды для предпринимательской деятельности, повышение конкурентоспособности и инвестиционной привлекательности российской экономики.

В этом контексте признается необходимым сосредоточить основные усилия на следующих направлениях:

I. На уровне федеральных министерств и ведомств:

а) Совершенствование нормативно-правовой базы:

— до конца 2008 года завершить разработку и принятие административных регламентов рассмотрения обращений граждан;

— обеспечить приведение нормативных актов, регулирующих организацию работы с обращениями граждан, в соответствие с требованиями постановления Правительства Российской Федерации от 15 сентября 2008 года № 687 "Об утверждении положения об особенностях обработки персональных данных, осуществляемой без использования средств автоматизации";

— привести в соответствие с требованиями Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" должностные регламенты государственных служащих, рассматривающих обращения граждан, предусмотрев в них ответственность за нарушение сроков и порядка работы с заявлениями, предложениями и жалобами, а также критерии оценки эффективности этой работы.

б) Организация работы с кадрами:

- пополнить списки резерва кадрового состава кандидатурами специалистов, имеющих склонность к работе с обращениями граждан, отдавая

предпочтение юристам и лицам, базовое образование которых соответствует профилю министерства и ведомства;

— проводить оптимизацию структуры и штатной численности государственных служащих, занимающихся рассмотрением обращений граждан, учитывая научно обоснованные методики и объем решаемых задач;

— при аттестации государственных служащих учитывать знание ими основополагающих нормативно-правовых актов работы с обращениями граждан;

— организовать на базе ведомственных учреждений дополнительного профессионального образования и ведомственных учебных центров повышение квалификации государственных служащих по программе "Работа с обращениями граждан";

— расширить практику стажировок сотрудников территориальных подразделений федеральных органов исполнительной власти в центральных аппаратах этих органов и в аппаратах полномочных представителей Президента Российской Федерации в федеральных округах, сотрудников центральных аппаратов федеральных органов исполнительной власти – в Управлении Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и в отделе по работе с обращениями граждан Департамента культуры и образования Правительства Российской Федерации;

— систематически проводить обмен опытом работы сотрудников, рассматривающих обращения граждан путем организации семинаров, ознакомления с состоянием этой работы во всех звеньях государственной власти и местного самоуправления.

в) изучение и активное использование хорошо зарекомендовавшего себя опыта ряда федеральных властных структур. В частности:

— Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, обобщившей практику реализации Федерального закона "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" с учетом функций и задач данного ведомства и подготовившей рекомендации, которые сосредоточены на особенностях рассмотрения различных категорий обращений;

— Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий по проведению его руководством выездных приемов граждан во время плановых командировок в субъекты Российской Федерации и проверок работы территориальных органов;

— Министерства внутренних дел Российской Федерации, Федеральной службы по экологическому, технологическому и атомному надзору по обсуждению правоприменительной практики Федерального закона "О

порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" на всероссийских и окружных совещаниях руководящих работников;

— Федерального агентства по управлению государственным имуществом, включившего в положение о премировании работников центрального аппарата Росимущества нормы, ставящие размер премиального вознаграждения в зависимость от качества работы с обращениями граждан;

— Министерства иностранных дел Российской Федерации, Федерального агентства по образованию по доведению аналитических материалов по обращениям граждан до всех структурных подразделений;

— Федеральной службы исполнения наказаний по составлению ежегодных планов организации и совершенствования работы с обращениями граждан, утверждаемых директором Службы;

— Министерства сельского хозяйства Российской Федерации, Министерства финансов Российской Федерации, Федеральной налоговой службы по размещению ответов на часто задаваемые гражданами вопросы на интернет-сайтах;

— Министерства экономического развития Российской Федерации по организации записи граждан на личный прием к руководству через интернет-сайт министерства;

— обобщать опыт использования эффективных форм работы с обращениями граждан и направлять материалы в электронном виде в Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан для подготовки регулярного (раз в полугодие) информационно-методического сборника.

г) совершенствование организации рассмотрения обращений граждан:

— повысить, где необходимо, статус подразделений, занимающихся организацией рассмотрения обращений граждан, расширить их полномочия. Поднять престиж этих подразделений путем должного материального и морального стимулирования сотрудников, обеспечения современной оргтехникой, средствами связи и другим оборудованием;

— обеспечить особый контроль (с применением выездных и коллегиальных форм проверки) рассмотрения обращений, поднимающих общественно значимые проблемы. В первую очередь — содержащих факты нарушения законов, коррупции, злоупотребления должностными лицами служебным положением;

— выносить вопросы организации работы с обращениями граждан на рассмотрение коллегиальных органов;

— практиковать прием граждан в режиме видеоконференцсвязи, обобщать и обмениваться опытом этой работы;

- активнее использовать предусмотренную Федеральным законом "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" возможность при рассмотрении заявлений запрашивать материалы в государственных органах власти и управления, в органах местного самоуправления;

- обеспечить в необходимых случаях проверку фактов, изложенных в обращениях, с участием авторов;

- обобщать практику участия территориальных органов федеральных органов исполнительной власти в работе многофункциональных центров предоставления государственных услуг;

- организовать текущее и перспективное планирование аналитической работы по обращениям граждан с учётом планов законопроектной деятельности министерств, повесток заседаний коллегий. Вопросы, выносимые на заседание коллегий, как правило, должны обсуждаться с учетом мнений, высказанных в почте граждан и обобщенных в специально подготовленных информационных материалах;

- ввести в практику обмен информационно-аналитическими материалами, подготовленными на основе обращений граждан, со смежными министерствами и ведомствами;

- организовывать регулярные мониторинги мнений граждан о качестве работы с их обращениями в министерствах и ведомствах;

— активизировать работу по пропаганде достижений в вопросах защиты и восстановления конституционных прав граждан в печати и электронных СМИ;

— изучать практику организации работы в соответствующих министерствах и ведомствах стран ближнего и дальнего зарубежья.

II. На уровне территориальных органов федеральных органов исполнительной власти с учетом их функциональных особенностей и местонахождения особое внимание должно быть уделено организации работы в режиме постоянного диалога с гражданами путем:

а) повышения доступности для населения как непосредственно территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, так и федеральных министерств и ведомств на основе:

- регулярного информирования населения о своей деятельности, деятельности министерств и ведомств по важнейшим социально-экономическим проблемам через интернет-сайты, различные справочно-информационные электронные системы, средства массовой информации;

— обеспечения прозрачности и повышения эффективности их работы на базе укрепления взаимодействия с общественными палатами, общественными советами, отраслевыми, региональными общественными организациями,

объединяющими граждан по профессиональному, социальному и иному статусу;

— систематического информирования территориальными органами федеральных органов исполнительной власти федеральных министерств и ведомств о характере почты и результатах ее рассмотрения;

— организации на планомерной основе личного приема граждан руководителями территориальных органов государственной власти, совершенствования практики и расширения форм проведения выездных приемов с целью устранения причин, порождающих обоснованные жалобы;

— оказания в необходимых случаях содействия гражданам в приеме руководителями министерств и ведомств;

- развития сети общественных приемных, привлечения к их деятельности опытных юристов, экономистов и других специалистов;

— привлечения государственных юридических служб для оказания бесплатной квалифицированной юридической помощи малоимущим гражданам, организации общественных правовых консультаций.

б) укрепления взаимодействия с региональными органами власти и органами местного самоуправления, что означает:

— участие в создании и работе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг населению, предусмотрев софинансирование расходов по обеспечению деятельности таких центров;

— подписание соглашений о сотрудничестве в сферах своего ведения;

— совместное проведение "круглых столов", конференций, посвященных актуальным проблемам региона, муниципального образования;

— совместную организацию тематических приемов граждан, обусловленных различными социально значимыми событиями в жизни страны, региона или муниципалитета;

— взаимное информирование о региональных процессах, находящих отражение в почте граждан;

— совместное осуществление мероприятий, направленных на искоренение причин, порождающих жалобы граждан во все властные структуры. Рекомендации утверждены участниками Всероссийского совещания.

* * *