



Организация работы с обращениями граждан

Нормативная база обработки обращений граждан

- Федеральный закон РФ от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ»
- Нормативные правовые акты субъектов РФ
- Правовые акты органов местного самоуправления

Виды обращений граждан Федеральному закону № 59-ФЗ

Информационные элементы письменного обращения

- Адресат
- Фамилия, Имя, Отчество заявителя
- Почтовый адрес
- Текст обращения
- Личная подпись
- Дата

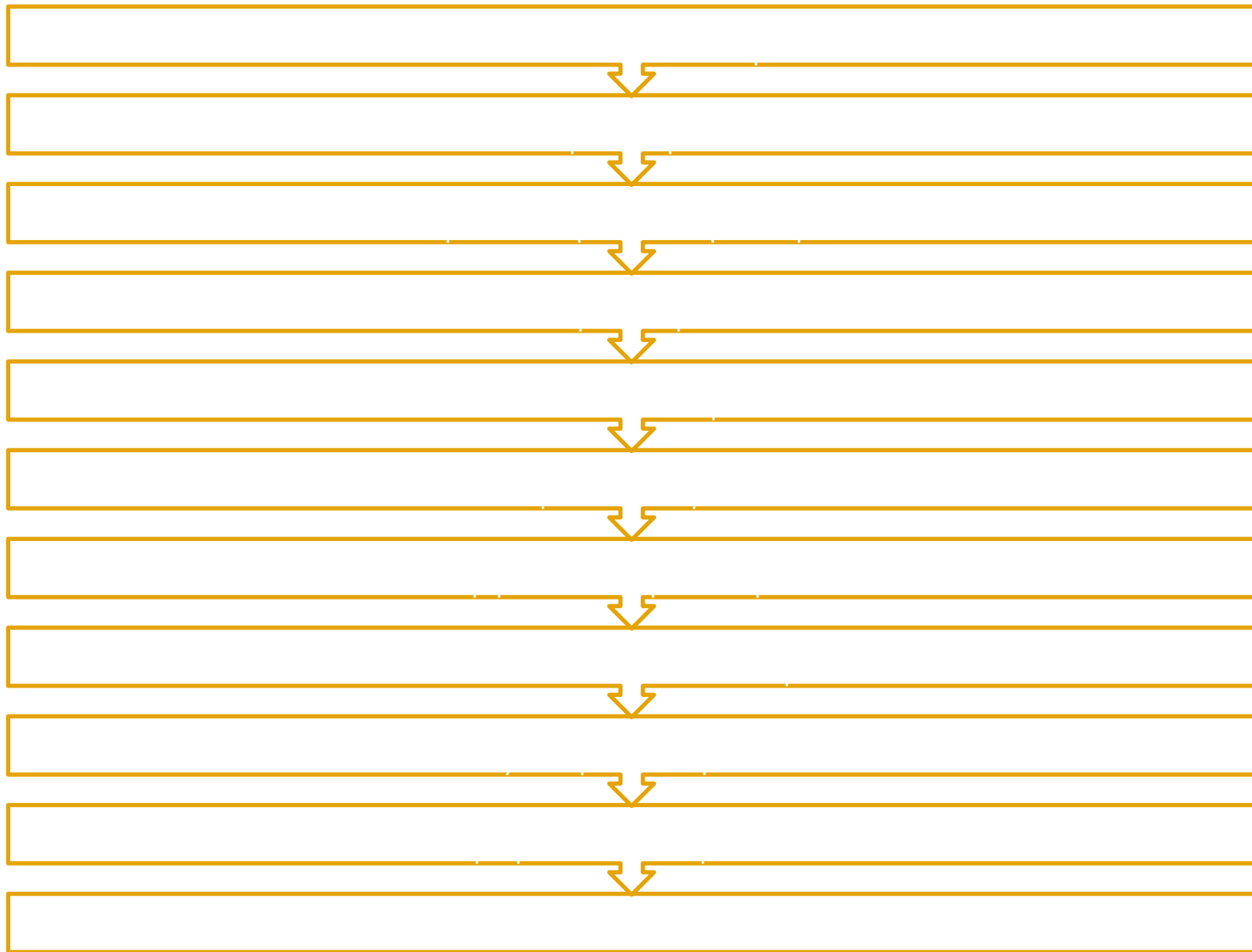
Информационные элементы электронного обращения

- Адресат
- Фамилия, Имя, Отчество заявителя
- Адрес электронной почты
- Почтовый адрес
- Содержание обращения

В качестве адресата могут быть указаны

- Наименование органа государственной власти
- Наименование органа местного самоуправления
- Фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица
- Должность соответствующего лица

Технология работы с обращениями



Лицевая сторона РКФ на обращение гражданина

Номер карточки карточка	Регистрационно-контрольная
Фамилия, Имя, Отчество	
Адрес, телефон	
Предыдущие обращения	
Вид обращения	Количество листов
Автор, дата, индекс сопроводительного документа	
Дата поступления	Регистрационный номер
Краткое содержание	
Резолюция	
Автор резолюции	
Ответственный исполнитель	
Срок исполнения	

Оборотная сторона РКФ на обращение гражданина

ХОД ИСПОЛНЕНИЯ			
Дата передачи на исполнение	Исполнитель	Отметка о промежуточном ответе или дополнительном запросе	Контрольные отметки
Дата ответа		Индекс ответа	
Краткое содержание			
С контроля снял		Подпись	
Дело	Том	Листы	Фонд

Сроки, установленные для отдельных этапов работы с обращениями

1. Identify the problem

2. Gather information

3. Analyze the data

4. Develop a plan

5. Implement the plan

6. Monitor progress

7. Evaluate results

8. Reflect on the process

9. Share findings

10. Conclude the project

உள்ளே இருக்கிறவர்களை வெளியே கொண்டு வரவேண்டும்.



В аналитических справках (сводках)
отражается следующая информация:

- Количество и характер рассмотренных обращений граждан
- Количество и характер рассмотренных обращений юридических лиц
- Количество и характер решений, принятых по обращениям граждан и организаций
- Количество и характер судебных споров с гражданами и юридическими лицами