

*Голотвина А.А.,  
Магистрант 3 курс, факультет «Кадастр недвижимости»  
Государственный университет по землеустройству  
Россия, г. Москва*

## **ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН ФГБУ «ФКП РОСРЕЕСТРА»**

***Аннотация:** Данная статья посвящена разъяснению понятия обращения граждан, а также рассмотрен процесс обработки обращений на примере ФГБУ «ФКП Росреестра».*

***Ключевые слова:** Федеральный закон № 59, обращения, жалобы, делопроизводство.*

***Annotation:** This article is devoted to explaining the concept of citizens' appeals, and also considers the process of processing appeals on the example of the Federal cadastral chamber.*

***Key words:** Federal law No. 59, appeals, complaints, paperwork.*

Обращение гражданина – это направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу письменные предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления

Граждане Российской Федерации имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы, органы местного самоуправления и должностным лицам. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права

и свободы других лиц. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно [1].

Правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, регулируются Конституцией Российской Федерации, международными договорами Российской Федерации, федеральными конституционными законами, Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ и иными федеральными законами.

Помимо обращений граждан ФГБУ «ФКП Росреестра» рассматривает и жалобы по различным тематикам своей деятельности.

Жалоба – это просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

Рассмотрение жалоб осуществляется в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 16 августа 2012 г. № 840 «О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц» [2].

Организация делопроизводства в ФГБУ «ФКП Росреестра» по обращениям граждан обеспечивает выполнение следующих основных правил:

- регистрация всех поступающих обращений граждан;
- контроль за рассмотрением обращений и выполнением принятых по ним решений;
- информирование граждан о решениях, принятых по их обращениям;
- направление непрофильных для организации обращений по принадлежности с обязательным уведомлением граждан об этом;
- систематический анализ и обобщение результатов рассмотрения обращений, выявление и устранение причин, порождающих нарушения прав

и законных интересов граждан, изучение общественного мнения с целью совершенствования работы государственных органов.

Делопроизводство по обращениям граждан имеет ряд особенностей и поэтому ведется отдельно от общего делопроизводства.

Технология работы с обращениями граждан в ФГБУ «ФКП Росреестра» включает в себя:

- прием и первичную обработку письменных обращений граждан;
- регистрацию обращений;
- рассмотрение обращений руководством;
- уведомление заявителя о направлении обращения в другую организацию;
- передачу обращений на исполнение;
- подготовку проекта ответа на обращение;
- контроль за исполнением обращений и выполнением принятых по ним решений;
- информационно-справочную работу по обращениям;
- текущее хранение обращений;
- анализ обращений граждан;
- подготовку и передачу обращений в архив;
- работу с устными обращениями граждан;
- личный прием граждан.

Направить обращение в ФГБУ «ФКП Росреестра» можно одним из следующих способов:

- в письменном виде по почте или факсу;
- путем заполнения специальной формы на официальном сайте ФГБУ «ФКП Росреестра»;
- через Единый портал государственных и муниципальных услуг;
- через портал «Ваш контроль»;

- через Ведомственный центр телефонного обслуживания Росреестра;
- при личной передаче письменного обращения в Учреждение через окно приема обращений граждан или в ходе личного приема должностными лицами ФГБУ «ФКП Росреестра» [3].

Таким образом, ФГБУ «ФКП Росреестра» использует все необходимые способы коммуникации с заявителями. Любое заинтересованное лицо может выбрать наиболее подходящий для него способ информационного взаимодействия и получения информации по вопросам, находящимся в компетенции Учреждения.

За I полугодие 2020 года в ФГБУ «ФКП Росреестра» поступило 1102 обращения, из них рассмотрено 664, а 431 направлено на рассмотрение в филиалы ФГБУ «ФКП Росреестра» и иные учреждения по принадлежности. Это на 11% больше, чем в аналогичном периоде 2019 года. Увеличение количества принятых Учреждением обращений связано с повысившимся спросом заинтересованных лиц на получение государственных услуг на протяжении 2020 года. При этом нарушения сроков рассмотрения обращений за рассматриваемый период не зафиксировано.

Распределение рассмотренных ФГБУ «ФКП Росреестра» обращений за I полугодие 2020 года по тематикам обращений представлено на Рисунке № 1.



Рисунок 1 – Количество рассмотренных ФГБУ «ФКП Росреестра» обращений за I полугодие 2020 года в разрезе тематик обращений

Как видно из Рисунка № 1, подавляющее большинство рассмотренных обращений относятся к тематике учетно-регистрационных действий. Это вопросы, связанные с регистрацией прав на объекты недвижимости, государственным кадастровым учетом и предоставлением сведений, содержащихся в Едином государственном реестре недвижимости.

Распределение поступивших в ФГБУ «ФКП Росреестра» обращений за I полугодие 2020 года по каналам поступления обращений представлено в Таблице № 1.

Таблица № 1 – Количество поступивших в ФГБУ «ФКП Росреестра» обращений за I полугодие 2020 года в разрезе по каналу поступления

Канал поступления обращений	Количество поступивших обращений
По почте	88
Посредством сети «Интернет»	587
Поступило из Росреестра	400
Иным способом	30

Согласно данным таблицы, наиболее часто граждане направляют обращение в ФГБУ «ФКП Росреестра» посредством сети «Интернет».

В последние несколько лет все большую популярность набирает популярность предоставление государственных услуг в электронном виде. В настоящее время информационные технологии стали неотъемлемой частью в системе государственного и муниципального управления Российской Федерации. Поэтому и количество направлений обращений таким способом с каждым годом будет все расти. К примеру, за I полугодие 2019 года в ФГБУ «ФКП Росреестра» поступило 324 обращения посредством сети «Интернет», что на 45% меньше, чем за аналогичный период 2020 года.

Стоит отметить, что в ФГБУ «ФКП Росреестра» на постоянной основе ведется работа по совершенствованию деятельности, в том числе с целью своевременного и правильного рассмотрения обращений граждан, выявления и устранения причин, вызывающих жалобы.

### **Использованные источники:**

1. Федеральный закон от 02.05.2006 № 59 (в ред. от 27.12.2018) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» / [Электронный ресурс] // СПС «КонсультантПлюс».
2. Постановление Правительства Российской Федерации от 16.08.2012 № 840 (в ред. от 13.06.2018) «О порядке подачи и рассмотрения жалоб» / [Электронный ресурс] // СПС «КонсультантПлюс».
3. Официальный сайт Федеральной кадастровой палаты. [Электронный ресурс]. URL: <https://kadastr.ru/> (дата обращения: 10.11.2020).