

## **Понятие организации работы органов социального обеспечения.**

Одним из значений слова «организация» является «организованность, планомерное, продуманное устройство». Другими словами, организация – это совокупность разнообразных мер, принимаемых руководством органов социального обеспечения. Такие меры способствуют развитию и совершенствованию работы этих органов и служат главной цели — упорядочить всю многогранную деятельность органов социального обеспечения.

Вне зависимости от уровня органа (федерального, регионального или местного) и организационной формы социального обеспечения (обязательного социального страхования или обеспечения за счет ассигнований из государственного бюджета) им свойственны одинаковые принципы, формы, методы и приемы организации своей работы, такие как:

- планирование работы;
- работа с обращениями граждан;
- работа с общественными организациями;
- ведение справочно-кодификационной работы.

Рассмотрим, как они используются в практике работы местных органов социального обеспечения.

## Планирование работы

Под планированием понимается основной метод осуществления организаторской функции и социальной политики государства. Оно охватывает собственно разработку плана, организацию его осуществления, контроль по его выполнению. С помощью планирования решаются многие задачи, в том числе повышения эффективности работы органов социального обеспечения.

В районных (городских) органах социального обеспечения составляются графики и планы работы. Графики работы утверждаются администрацией города или района или руководителем органа социального страхового фонда. График работы предполагает обязательное указание рабочих и выходных дней, начала и окончания работы, перерыва в работе. Приемные дни указываются отдельно — с указанием времени приема.

В органах социального обеспечения используются разные системы приема — участковая или функциональная. При участковой системе в органе социального обеспечения обычно бывает 2 — 3 приемных дня. Если орган применяет функциональную специализацию, то, как правило, все рабочие дни считаются приемными.

Каждый специалист органа социального обеспечения (работник) имеет график работы. На двери его рабочего кабинета указывается фамилия, имя, отчество, занимаемая должность, приемные дни и время приема.

Приемные дни должны совпадать у всех работников органа социального обеспечения. Это необходимо для того, чтобы гражданам можно было обратиться к руководителю или заместителю руководителя органа.

Некоторые органы социального обеспечения имеют консультационные пункты, расположенные на территории района или города. В таких случаях обязательно должен иметься график работы этих пунктов с указанием их адреса.

Если в структуре органа социального обеспечения имеются структурные подразделения, например учреждения медико-социальной экспертизы, то в обязательном порядке вывешивается также график их работы.

Кроме того, на видном месте помещается график работы вышестоящего органа социального обеспечения.

Кроме графиков в органе социального обеспечения составляются годовые, перспективные и текущие планы работы.

Годовой план основных мероприятий утверждается администрацией района (города). В этот план обязательно включаются следующие разделы:

- обеспечение граждан пенсиями;
- обеспечение граждан социальными пособиями;
- социальное обслуживание пожилых и инвалидов;
- обеспечение трудового устройства и профессионального обучения инвалидов;
- материально-бытовое обслуживание пенсионеров;
- повышение квалификации работников органа;
- научная организация труда;
- методическая работа;
- работа с общественностью;
- просветительская работа — пропаганда правовых знаний;
- культурно-массовая работа и др.

Эти разделы могут оформляться в виде самостоятельных годовых планов органа социального обеспечения.

На основе годового плана мероприятий составляются квартальные планы основных мероприятий, утверждаемые руководителем органа социального обеспечения.

Сотрудники органа социального обеспечения населения составляют свои текущие рабочие планы на месяц, конкретизируя их путем разбивки на недели и дни.

К рабочим планам предъявляются соответствующие требования. Они должны быть конкретными, реально выполнимыми, содержать дату исполнения и исполнителя.

Все планы и графики, составляемые в органе социального обеспечения, подписываются руководителем органа.

На практике применяется форма плана, содержащая следующие атрибуты:

- гриф утверждения — кем и когда утвержден план работы;
- план — с указанием мероприятия;
- наименование мероприятия;
- срок исполнения;
- исполнители — с указанием фамилии, имени, отчества, должности работника;
- отметка об исполнении;
- подпись составителя плана.

## **Работа с обращениями граждан**

Согласно законодательству, каждый гражданин Российской Федерации имеет право на обращение в органы законодательной, исполнительной власти и иные ведомства, представляющие интересы государства. Должностные лица этих органов в пределах установленной для них компетенции обязаны рассматривать эти обращения, принимать по ним решения и давать мотивированные ответы в установленный законом срок.

Работа с обращениями граждан осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в государственные органы, органы местного самоуправления и их должностным лицам, в государственные и муниципальные учреждения и иные организации, на которые возложено осуществление публично значимых функций, и их 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.

Правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, регулируются Конституцией Российской Федерации, международными договорами Российской Федерации, федеральными конституционными законами, Федеральным законом № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и иными федеральными законами. Законы и иные нормативные правовые акты субъектов Российской Федерации могут устанавливать положения, направленные на защиту права граждан на обращение, в том числе устанавливать гарантии права граждан на обращение, дополняющие гарантии, установленные настоящим Федеральным законом.

При рассмотрении обращения государственным органом, органом местного самоуправления или должностным лицом гражданин имеет право:

1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

2) знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов,

4) обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в государственный орган, орган местного самоуправления или к должностному лицу с критикой деятельности указанных органов или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Обращения граждан бывают самого разного характера. Чаще всего обращения составляются в письменной форме. Выделяются три основных вида

обращений: заявление, жалоба, предложения. Хотя заявители их могут именовать по-разному, например, как просьбу, обращение и прочее.

Заявление — это официальное обращение лица в орган или к должностному лицу органа социального обеспечения по поводу:

- реализации своего субъективного права на тот или иной вид обеспечения;
- реализации своего законного интереса в сфере социального обеспечения;
- недостатков в работе подразделений данных органов.

Письма, находящиеся на контроле в вышестоящих органах социального обеспечения, подлежат возврату вместе с ответом. В другие контролирующие органы письма возвращаются только по их требованию.

Письма передаются исполнителю под расписку в журнале или в регистрационной контрольной карточке. Если исполнителей по письму несколько, то ответственным считается первый исполнитель, указанный в резолюции руководителя. Ответственность за это в таких случаях в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

Заявления могут быть единоличными или коллективными.

Жалоба — просьба гражданина о защите его нарушенного субъективного права на какой-либо вид социального обеспечения или охраняемых законом его интересов в этой сфере.

Жалобы могут быть обоснованными или необоснованными.

Предложения — рекомендация гражданина, целью которой является совершенствование работы органов социального обеспечения.

При работе с приведенными видами обращений применяется инструкция о работе с письменными обращениями граждан. В инструкции обычно устанавливается порядок рассмотрения таких обращений.

Он состоит из нескольких этапов работы с ними: прием, регистрация, рассмотрение по существу, анализ, подготовка проекта ответа, ответ заявителю.

Схема анализа поступающих обращений может быть такой:

- общее количество поступивших обращений, в том числе повторных;
- характер (содержание) обращения;
- откуда поступило обращение;
- обоснованность или необоснованность обращения;
- сроки рассмотрения обращения;
- исполнитель;
- принятые меры по конкретному обращению гражданина.

Работа с письмами также складывается из нескольких этапов:

(прием, регистрация, учет, рассмотрение, подготовка ответа, отправка ответа).

При приеме писем проверяется правильность указания их адреса. Письма, доставленные не по назначению, немедленно возвращаются почтовому предприятию связи для направления адресату. Вложения, содержащиеся в конверте, проверяются, пересчитываются и скрепляются с конвертом. Отсутствие указанных в письме приложений или их части отражается в акте, о чем сообщается заявителю. На письмах граждан, сданных на личном приеме, делается пометка «с личного приема».

Письма должны быть зарегистрированы в день их поступления в специальном журнале поступившей корреспонденции. Анонимные письма не регистрируются и не рассматриваются. На каждое письмо заводится регистрационная контрольная карточка установленного образца.

Зарегистрированные письма гражданина в день регистрации подаются руководителю органа социального обеспечения. Он поручает работнику органа рассмотреть поставленные в обращении вопросы и подготовить проект ответа на него. (Это называется письменной резолюцией руководителя.)

Запрещается передавать жалобы тем лицам, на которых жалуется заявитель.

Полученные от заявителя документы возвращаются ему заказным отправлением вместе с ответом. В тех случаях, когда документы приобщены к материалам проверки, пенсионному или медицинскому делу или делу получателя социального пособия, об этом сообщается заявителю.

При возвращении документов в письме перечисляются наименования подлинных документов (например, о составе семьи, заработной плате), медицинских или иных документов и указывается общее число приложений.

Подписанные письма передаются для отметки на алфавитно-регистрационной карточке. После этого они регистрируются в журнале исходящей корреспонденции и затем отправляются адресату.

Сроки рассмотрения писем граждан и контроль, за своевременным их рассмотрением установлены Федеральным законом от 2 мая 2006 г. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

По общему правилу письменное обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса руководитель государственного органа или органа местного самоуправления, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо могут продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив об этом гражданина, направившего обращение.

Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по поступившему к ним запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения. (Этот срок не касается документов и материалов, содержащих сведения, составляющие государственную или иную охраняемую

федеральным законом тайну, так как для них установлен особый порядок предоставления.)

Началом срока исполнения считается день поступления письма в учреждение, а его окончанием — день направления окончательного ответа заявителю или в контролирующий орган.

В тех случаях, когда для разрешения поставленных в письме вопросов необходимо проведение специальной проверки, срок такого разрешения продлевается руководителем не более чем на один месяц.

Для соблюдения установленных сроков в письмах-запросах обязательно указывается ожидаемый срок получения ответа.

Анализ писем граждан является обязанностью государственных органов и органов социальных страховых фондов.

Для изучения характера писем и причин, порождающих обращения граждан, ежеквартально проводится аналитическая работа.

При анализе писем особое внимание обращается на те жалобы, по которым были восстановлены нарушенные права и законные интересы граждан или выявлены недостатки в деятельности органов либо учреждений социального обеспечения (их отдельных должностных лиц), а также на факты несвоевременного рассмотрения писем.

На основании результатов проведенного анализа разрабатываются мероприятия по устранению причин и условий, порождающих обращения граждан, улучшению социального обслуживания населения и других направлений деятельности органов или учреждений социального обеспечения.

Предложения, направленные на совершенствование законодательства о социальном обеспечении и улучшение работы органов или учреждений социального обеспечения, систематически обобщаются. Информация о них высылается в вышестоящие органы государственной власти и учреждения.

**Задания выполняются письменно. Ответы следует записать в тетрадь.**

Контрольные вопросы.

1. Что представляет собой организация работы органов социального обеспечения?
2. Назовите формы работы органов социального обеспечения.
3. Охарактеризуйте планирование работы.
4. Приведите примеры планов основных мероприятий органов социального обеспечения (указать названия).
5. Какие права при рассмотрении обращения имеет гражданин?
6. Охарактеризуйте виды обращений.