Тема „Письмові звернення громадян” охоплює 4 години, з них:

* 1 година на тему «Первинна обробка звернень громадян»;
* 1 година «Контроль за терміном виконання документів. Інформаційно-довідкова робота зі зверненнями»;
* 1 година «Порядок прийому, передачі і доставки документів в установі»;
* 1 година «Індексація документів».

Листи, заяви, пропозиції та скарги громадян надходять у різні установи: органи влади, міністерства та відомства, редакції газет і журналів, на радіо і телебачення. Люди сигналізують про порушення законів і недоліки в роботі установ, беруть безпосередньо участь у зміцненні законності та правопорядку, висловлюють погляд на важливі питання життя.

Пропозиції, скарги і заяви громадян надходять в установи як в усній, так і в письмовій формі. Письмові заяви можуть присилатися поштою, телеграфом, вручатися особисто або через експедицію чи спеціальне бюро скарг, створені у великих установах. Усні – висловлюються на особистому прийомі чи передаються по телефону. Останні узагальнюються письмово у вигляді довідки чи в іншій формі. Письмові та усні пропозиції, заяви, скарги мають однакову силу, якщо законом не встановлено інше, і підлягають ретельній перевірці.

Принцип реєстрації пропозицій, скарг, заяв, подібний до принципу роботи зі службовими документами. Реєстрації підлягають всі пропозиції, скарги і заяви, що надходять, особливістю індексації є те, щодо індексу додається перша літера прізвища автора документа (наприклад, скаргу гр. Лисенко під №83 записують таким чином: Л-83).

Картотека заяв, пропозицій та скарг ведеться окремо від картотеки інших видів документів. Картки розташовуються за прізвищами заявників в алфавітному порядку. В разі необхідності алфавітну картотеку можна поділити за адміністративно-територіальною ознакою, а всередині – за прізвищами (згідно з алфавітом).

Під час реєстрації первинного надходження заяви, скарги тощо картка заповнюється повністю, за винятком деяких колонок. У колонці «Кореспондент» пишуть прізвище, ім’я, по батькові, місце роботи чи домашню адресу громадян. У разі повторного надходження заява реєструється у тій самій картці в спеціально передбачених графах.

У ряді випадків ведуться журнали реєстрації пропозицій, заяв і скарг. Заповнення граф журналу проводиться аналогічно до заповнення граф єдиної реєстраційної картки.

Інколи надходять повторні листи громадян з одного й того ж питання. Доводиться перегортати журнал, щоб встановити, чи заява не повторна. Бувають випадки пропусків при перегляді журналу, що веде до нової реєстрації документів і скерування їх на розгляд іншим виконавцям.

Про надходження та результати перегляду пропозицій, заяв і скарг громадян в установах І та ІІ категорій щомісяця складається окреме зведення, ІІІ та ІV категорій – заповнюється спеціальна графа в єдиній щомісячній довідці про виконання документів. Ці дані використовуються для узагальнення й аналізу.

Після реєстрації всі пропозиції, заяви, скарги передаються керівнику установи, який призначає виконавця.

У розгляді пропозицій, заяв, скарг велике значення мають терміни виконання.

Розгляд заяв і скарг громадян в усіх органах не повинен перевищувати один місяць. При цьому заяви та скарги, що не вимагають додаткового вивчення та перевірки, підлягають розгляду невідкладно, але не пізніше 15 днів з дня надходження. Керівник установи може продовжити термін розгляду заяви чи скарги, однак не більше ніж на 1 місяць, повідомивши про це заявника в п’ятиденний строк. Термін розгляду питань, що містяться у пропозиціях, заявах тощо, фіксується з моменту їх надходження в організацію.

Заяви чи скарги, що надійшли в установу, яка не вирішує даних питань, не пізніше ніж у п’ятиденний строк пересилають до відповідного закладу, з повідомленням заявника. На особистому прийомі у такому випадку громадянам роз’яснюється, куди їм слід звернутися.

Усі скарги, заяви, пропозиції треба розглядати вчасно, у їх вирішенні не допускати тяганини. Категорично забороняється скеровувати скарги громадян для розгляду посадовим особам, дії яких оскаржуються.

Посадові особи, вирішуючи питання, зазначені у пропозиціях, заявах та скаргах зобов’язані уважно вивчити їх суть, винести обґрунтовані рішення, забезпечити їх оперативним виконанням, повідомити громадян про прийняті рішення, вчасно виявити та усунути причини, які породжують порушення прав громадян.