

Как правильно оформлять обращения в органы государственной власти: форма, требования, сроки

Граждане могут обращаться в органы власти в форме заявления, предложения или жалобы, а также отправить запрос.

Заявление - обращения граждан по поводу реализации прав и свобод, закрепленных Конституцией Российской Федерации, законодательством Российской Федерации.

Заявление гражданина содержит обычно просьбы об удовлетворении его личных прав, законных интересов, оказания помощи материальными или иными способами, приеме на работу (службу), поступлении в профессиональное учебное заведение, вступлении в общественное объединение и т.д.

Предложение - обращения граждан, направленные на улучшение деятельности органов власти, органов внутренних дел и должностных лиц, на совершенствование правовой основы государственной и общественной жизни, решение вопросов экономической, политической, социально-культурной и других сфер деятельности общества и государства.

Предложение содержит мнения автора, которые могут быть и обоснованными: по борьбе с правонарушениями, совершенствованию и улучшению хозяйственных дел и социальной жизни, деятельности государственного аппарата и т.д., короче говоря, по любому вопросу государственной и общественной жизни в плане ее улучшения.

В заявлениях и предложениях, если и говорится о нарушениях закона, то только для пояснения и обоснования просьб и предложений.

Жалобы - обращения граждан с требованием восстановления нарушенного действиями (бездействием) и решениями органов или должностных лиц, другими гражданами их прав, свобод или иных законных интересов.

Основанием для обращения с жалобой служит только нарушение прав и законных интересов гражданина по его мнению.

Право подачи жалобы принадлежит лишь тому лицу, чьи права или законные интересы нарушены или от его имени его законному представителю (родителям, усыновителям, опекунам, попечителям) и адвокату.

Запрос - обращение, выражающее потребность граждан в получении информации по интересующим вопросам личного или общественного характера.



Основные правила оформления обращения в органы власти

1. ПЕРЕЖДЕ ЧЕМ ВЫ ОБРАТИТЕСЬ В ОРГАН ВЛАСТИ, ЧЕТКО ОПРЕДЕЛИТЕ ДЛЯ СЕБЯ, ЧЕГО ВЫ ХОТИТЕ ОТ НИХ ДОБИТЬСЯ ИЛИ КАКУЮ ИНФОРМАЦИЮ ПОЛУЧИТЬ.

Выясните, относится ли Ваш вопрос к компетенции соответствующего органа власти или организации. В противном случае спустя месяц Вы рискуете получить ответ о том, что обратились не по адресу.

Чтобы узнать, имеет ли соответствующий орган власти или организация сведения и/или документы, содержащие нужную Вам информацию или источник, из которых эта информация может быть взята, Вы можете уточнить в приемной (канцелярии) соответствующего органа власти или организации, на ее сайте в Интернете, если таковой имеется, или на официальном сайте администрации области.

2. ОБРАЩАЙТЕСЬ В ОРГАНЫ ВЛАСТИ ТОЛЬКО ПИСЬМЕННО.

Ваше устное обращение не будет считаться официальным и нигде не будет зафиксировано. Так и устный ответ любого должностного лица не имеет статус официального и никого ни к чему не обязывает. На Ваше письменное же обращение (запрос) соответствующее должностное лицо должно будет дать ответ в письменном виде.

Чтобы обратиться в соответствующий орган власти или организацию письменно, Вам надо узнать их точный адрес, должность, фамилию, имя и отчество руководителя, телефоны приемной (канцелярии), место и часы приема корреспонденции.

3. НАЧИНАЙТЕ СВОЕ ОБРАЩЕНИЕ (ЗАПРОС) К ОРГАНУ ВЛАСТИ С УКАЗАНИЯ НАИМЕНОВАНИЯ И АДРЕСА ОРГАНА ВЛАСТИ ИЛИ ОРГАНИЗАЦИИ, В КОТОРЫЕ ВЫ ОБРАЩАЕТЕСЬ.

Желательно, но не обязательно указывать должность, фамилию, имя и отчество должностного лица, которому адресовано обращение.

Не забудьте указать свою фамилию, имя и отчество, а также адрес с индексом, по которому следует отправить Вам ответ, и свой телефон. Обращения, в которых отсутствуют перечисленные данные, не подлежат рассмотрению, также как и анонимные обращения.

Заканчивайте свое обращение (запрос) к органу власти о получении информации с указанием числа, месяца и года обращения. Не забудьте оставить на нем свою подпись.

4. ЖЕЛАТЕЛЬНО, ЧТОБЫ ВАШЕ ОБРАЩЕНИЕ (ЗАПРОС) НЕ ПРЕВЫШАЛО РАЗМЕРА ОДНОЙ СТРАНИЦЫ.

Старайтесь излагать свои мысли предельно четко, не поддавайтесь эмоциям, избегайте оценочных и оскорбительных суждений. Не стоит оскорблять тех, кого собираетесь о чем-то просить, даже если они этого заслуживают.

Будьте максимально кратки и конкретны в своей жалобе или просьбе. Главное, что соответствующее должностное лицо должно понять из Вашего обращения (запроса) - это то, что именно у него просят и почему обращаются именно в этот орган власти или организацию.

Лучше всего, если Ваше обращение будет напечатано на компьютере или пишущей машинке. Если нет возможности напечатать текст, то написан он должен быть разборчивым почерком.

Составляйте обращение (запрос) обязательно в двух экземплярах. Один всегда оставляйте себе.

5. ПОПЫТАЙТЕСЬ ОТДАТЬ СВОЕ ОБРАЩЕНИЕ (ЗАПРОС) ЧЕРЕЗ ПРИЕМНУЮ (КАНЦЕЛЯРИЮ) СООТВЕТСТВУЮЩЕГО ОРГАНА ВЛАСТИ.

Всегда сохраняйте у себя копию своего обращения (запроса). При этом проконтролируйте, чтобы при приеме обращения (запроса) на документе, который Вы оставите у себя, секретарь (сотрудник канцелярии) поставил дату приема обращения, входящий номер, подпись лица, принявшего обращение.

Вы имеете право настаивать на том, чтобы документ, который Вы оставите у себя, был с соответствующими отметками.

6. ЕСЛИ В ОРГАНЕ ВЛАСТИ ОТКАЗЫВАЮТСЯ ПРИНЯТЬ ВАШЕ ОБРАЩЕНИЕ (ЗАПРОС), ВЫ ИМЕЕТ ПРАВО НАСТАИВАТЬ НА ТОМ, ЧТОБЫ ТОТ, КТО ОТКАЗЫВАЕТ В ПРИНЯТИИ ОБРАЩЕНИЯ (ЗАПРОСА) УКАЗАЛ НА НЕМ ПРИЧИНЫ ОТКАЗА, СВОЮ ДОЛЖНОСТЬ, ФАМИЛИЮ, ИМЯ И ОТЧЕСТВО.

Если Вам отказывают и в этом, Вы можете написать жалобу на этого сотрудника его вышестоящему начальнику или даже жалобу в прокуратуру или, как минимум, пригрозите этим.

Независимо от причины отказа в принятии Вашего обращения отправляйте письмо по почте заказным письмом с уведомлением, чтобы впоследствии подтвердить факт его направления. Не забудьте и в этом случае оставить себе копию своего обращения (запроса). Кроме того, свое обращение (запрос) дополните тем, что при личном обращении в приемную (канцелярию) Вам отказали в его принятии. Если возможно, укажите, когда это произошло, и кто именно не принял обращение (запрос).

7. ЕСЛИ В ОРГАНЕ ВЛАСТИ ПРИНЯЛИ ВАШЕ ОБРАЩЕНИЕ (ЗАПРОС), ТО ВЫЯСНИТЕ, КУДА, КАКОМУ СОТРУДНИКУ ОНО БУДЕТ НАПРАВЛЕНО ДЛЯ РАССМОТРЕНИЯ И ИСПОЛНЕНИЯ, КАК К НЕМУ ПОПАСТЬ НА ПРИЕМ ИЛИ ПОЗВОНИТЬ.

Полезно узнать фамилию, имя, отчество и телефон вышестоящего должностного лица этого сотрудника. Через несколько дней позвоните по указанному Вам номеру телефона и узнайте, в течение какого времени можно ожидать ответ. Все это важно для личного контроля за исполнением Вашего обращения (запроса).

В случае возникновения каких-либо проблем с получением ответа на обращение (запрос) Вам следует обратиться к вышестоящим должностным лицам органа власти.

8. ДЛЯ РАССМОТРЕНИЯ ВАШЕГО ОБРАЩЕНИЯ (ЗАПРОСА) И НАПРАВЛЕНИЯ НА НЕГО ОТВЕТА СУЩЕСТВУЮТ ОПРЕДЕЛЕННЫЕ СРОКИ.

Письменное обращение регистрируется в обязательном порядке в течение **3-х дней со дня поступления.**

В случае переадресации, обращение в течение 7 дней, со дня регистрации, перенаправляется в компетентный орган с уведомлением гражданина. При переадресации должностные лица могут запрашивать документы и материалы о рассмотрении обращения в других органах власти.

Письменное обращение рассматривается в течение **30 дней со дня регистрации.** В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в государственные органы, органы местного самоуправления или должностному лицу о предоставлении документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, срок рассмотрения обращения может быть продлен **не более чем на 30 дней**, о чем Вас должны письменно уведомить.

9. ЕСЛИ ЗАПРАШИВАЕМАЯ В ВАШЕМ ОБРАЩЕНИИ (ЗАПРОСЕ) ИНФОРМАЦИЯ НЕ МОЖЕТ БЫТЬ ПРЕДОСТАВЛЕНА, ТО ОРГАН ВЛАСТИ ДОЛЖНЫ ИЗВЕСТИТЬ ВАС ОБ ЭТОМ с указанием причин невозможности предоставления информации.

Вы имеете право настаивать на получении письменного извещения об этом.

10. ЕСЛИ ВЫ СЧИТАЕТЕ, ЧТО В ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ИНФОРМАЦИИ ВАМ ОТКАЗАЛИ В РЕЗУЛЬТАТЕ НЕДОБРОСОВЕСТНОГО ОТНОШЕНИЯ К ИСПОЛНЕНИЮ ОБЯЗАННОСТЕЙ, ПРЕВЫШЕНИЯ СЛУЖЕБНЫХ ПОЛНОМОЧИЙ ИЛИ НЕУВАЖЕНИЯ К НОРМАМ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА, ВЫ ИМЕЕТЕ ПРАВО ОБРАТИТЬСЯ С ЖАЛОБОЙ НА ТАКОЙ ОТКАЗ.

Жалобу Вы можете подать в те органы или тем должностным лицам, которым непосредственно подчинены органы и лица, действия которых обжалуются.

Если Вы не знаете или не можете установить конкретных должностных лиц, которые отказали в предоставлении информации, то жалобу следует подать на имя руководителя органа власти или организации, в непосредственном ведении которого находится сфера деятельности по обжалуемому вопросу.

Для подачи жалобы воспользуйтесь этими же правилами.

Кроме того, соответствующую жалобу Вы можете подать в прокуратуру.

ОБРАЩЕНИЕ В ПРОКУРАТУРУ

Работа органов прокуратуры с жалобами и заявлениями граждан регулируется:

- ст. 10 и 27 Федерального закона «О прокуратуре Российской Федерации»,
- Федеральным законом от 02.05.2006 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»,
- Инструкцией о порядке рассмотрения обращений и приема граждан в системе прокуратуры Российской Федерации, утвержденной Приказом Генерального прокурора Российской Федерации от 30.01.2013 г. ,
- иным федеральным законодательством.

Согласно ст. 10 Закона о прокуратуре Российской Федерации в органах прокуратуры в соответствии с их полномочиями рассматриваются заявления, жалобы и иные обращения, содержащие сведения о нарушении законов.

Обращения, не подлежащие разрешению в органах прокуратуры, пересылаются по принадлежности с извещением об этом заявителя.

Информация о нарушении прав и свобод человека и гражданина, поступающая в органы прокуратуры, может быть как в письменной, так и в устной форме (с личного приема прокурора).

Правом на обращение в органы прокуратуры наделены физические и юридические лица. В органах прокуратуры рассматриваются обращения на действия (или бездействие) должностных лиц или решения объектов надзора.



Обращение в органы прокуратуры должно обязательно содержать сведения о нарушениях законов, прав и свобод человека и гражданина. Обращение, как правило, направляется (по почте, передается на личном приеме, в канцелярию и т.п.) в прокуратуру по месту нахождения органа или лица, допустившего нарушение.

Личный прием граждан (посетителей) осуществляется во всех органах прокуратуры.

Письменные обращения подлежат обязательной регистрации в течение 3 дней с момента поступления в органы прокуратуры.

Далее сообщения передаются прокурору-руководителю, который обязан принять одно из следующих решений:

- принять обращение к своему производству;
- поручить рассмотрение обращения работнику прокуратуры (с указанием фамилии);
- передать на разрешение в нижестоящую прокуратуру;
- приобщить к материалам ранее поступившего обращения;
- направить на рассмотрение в суд или иной орган по принадлежности;
- прекратить проверку.

Не подлежат рассмотрению обращения:

- не содержащее сведений о лице, направившем его (не указаны фамилия, имя и почтовый адрес);
- в которых отсутствуют сведения, достаточные для их разрешения;
- содержание которых свидетельствует о прямом вмешательстве авторов в компетенцию органов прокуратуры;
- если текст письменного обращения не поддается прочтению.

На такие обращения автору в 7-дневный срок сообщается о недостатках в обращениях, препятствующих их рассмотрению.

Без разрешения и ответа могут быть оставлены обращения:

- в которых содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью, имуществу должностного лица или членов его семьи;
- если по содержанию оно лишено смысла, или в материалах проверки имеется решение суда о признании заявителя недееспособным в связи с наличием у него психического заболевания.

Срок рассмотрения и разрешения- 30 дней со дня их регистрации в органах прокуратуры, а не требующие дополнительного изучения и проверки - в течение 15 дней с момента их регистрации.

Если установленный срок разрешения обращения истекает в выходной или праздничный день, последним днем разрешения считается следующий за ним рабочий день.

Окончанием срока рассмотрения и разрешения обращений (запросов) считается дата направления письменного ответа автору о принятом решении.

В случае проведения дополнительной проверки, запроса материалов и в других исключительных случаях срок разрешения обращений граждан, должностных или иных лиц продлевается прокурором либо его заместителем с одновременным уведомлением их авторов о причинах задержки ответа и характере принимаемых мер, но **не более чем на 30 дней.**

По итогам разрешения обращений может быть принято одно из следующих решений:

1. «Удовлетворено» - приняты меры к полному или частичному восстановлению прав и законных интересов заявителя;
2. «Удовлетворено повторное обращение» - обращение, в котором обжалуются ответы соответствующей прокуратуры, и по которому принималось решение об отказе в удовлетворении ранее поданного обращения. При этом первичное решение отменяется;
3. «Отклонено» - требования заявителя, изложенные в обращении, признаны необоснованными;
4. «Разъяснено» - по обращению, в котором не содержалось просьб об удовлетворении каких-либо требований или ходатайств, разъяснены вопросы правового характера;
5. «Принято иное решение» - обращение оставлено без разрешения, приобщено к материалам уголовного дела (надзорного производства), прекращена переписка;
6. «Направлено» - обращение в 7-дневный срок направлено для разрешения в другую прокуратуру или другое ведомство по принадлежности.

Общественная приёмная Губернатора Новосибирской области

Адрес: Красный проспект, 18, г.Новосибирск, 630007

Время работы:

пн-чт: 9.00 - 18.00\ пт: 9.00 - 17.00

Телефоны:

8-800-200-87-24 (звонок бесплатный),

(383) 223-87-24 - работают круглосуточно, после 18.00 (в пятницу и предпраздничные дни после 17.00), в выходные и праздничные дни - в режиме автоматического приема обращений.

Юридические консультации оказываются в общественной приемной Губернатора области в рабочие дни с 9.00 до 18.00, в пятницу с 9.00 до 17.00, телефон 8 (383) 223-19-82.

Начальник управления по работе с обращениями граждан общественной приемной Губернатора области- Ирина Анатольевна Покровская(каб.218).

Начальник отдела по работе с письменными обращениями граждан- Томина Вера Александровна(каб.208), тел. 222-44-45.

Начальник отдела по организации личного приема граждан – Пушкина Вероника Вячеславовна(каб.1оп), тел. 223-46-40.

ОБРАЗЕЦ составления письменного заявления:

В правом верхнем углу указывается наименование государственного органа, либо Ф.И.О. соответствующего должностного лица, либо должность руководителя, **НАПРИМЕР:**

Губернатору Новосибирской области
В.Ф. Городецкому

от Иванова
Ивана
Ивановича
ул. Иванова, дом 1, кв. 1
г. Бердск, 630000

Излагается суть предложения, заявления или жалобы, **НАПРИМЕР:**

Прошу Вас разъяснить мне порядок предоставления субсидии на оплату жилищно-коммунальных услуг. Я проживаю в квартире один, но у меня прописаны взрослые дети, имеющие свои семьи и проживающие в своих домах, а я вынужден платить за них квартплату и к тому же мне не начисляют субсидию. Прошу разъяснить, какие нужны документы для предоставления субсидии.

Ставится личная подпись, дата:

Иванов И.И.
01.10.2014