

ПАМЯТКА

О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

Настоящая памятка разработана в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Общий порядок рассмотрения обращений граждан

Гражданин Российской Федерации имеет право обратиться в любые государственные и муниципальные органы и организации, на которые возложены функции регулирования и/или контроля определенных сфер жизни и деятельности общества, или к их должностным лицам. Обращаться гражданин имеет право, в том числе, за защитой своих прав, свобод и законных интересов. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

Обращение может быть как индивидуальным, то есть исходящим от одного человека, так и коллективным, то есть исходящим от группы лиц. Обращение может быть либо «личным», когда гражданин приходит на прием и устно объясняет цель своего визита, либо письменным, то есть в виде документа, отправляемого либо по почте, либо нарочным в канцелярию или секретарю, либо в форме электронного документа.

Требования к письменному обращению

Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает:

- либо наименование государственного органа или органа местного самоуправления, в которые направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

- свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения (в случае обращения в форме электронного документа можно указать или почтовый адрес, если вы желаете получить ответ по почте, или адрес электронной почты, если достаточно ответа в электронном виде);

- суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись (кроме электронного документа) и дату;

- в случае необходимости в подтверждение своих доводов к обращению прилагаются документы и материалы, либо их копии. Если посылается электронный документ, то к нему могут прикрепляться отсканированные копии документов.

При этом почерк, если обращение написано от руки, должен быть разборчив. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению. Такая же судьба постигнет обращение, содержащее оскорбления и/или нецензурные выражения, а также угрозы в адрес должностных лиц и/или членов их семей.

Порядок направления и регистрация письменного обращения

Письменное обращение может быть направлено любыми способами и при помощи любых средств связи, дающих возможность направить документ.

Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу.

Любое обращение, официально поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

Гражданин направляет письменное обращение непосредственно в тот государственный орган, орган местного самоуправления или тому должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию данных государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

Гарантии безопасности граждан, направивших обращение

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.

Права граждан при рассмотрении обращения

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, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение 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.

Сроки рассмотрения обращений

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 вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

По требованиям о некачественном оказании медицинских услуг, об оказании медицинских услуг с недостатками, о нарушении права пациента на получение информации о медицинских услугах, о нарушении права на

безопасность оказанных услуг и др., срок рассмотрения претензии составляет 10 дней.

**Ответственность за нарушение порядка
рассмотрения обращений граждан**

Согласно статьи 5.59 КоАП РФ за нарушение установленного законодательством Российской Федерации порядка рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, должностными лицами государственных органов, органов местного самоуправления, государственных и муниципальных учреждений и иных организаций предусмотрено наложение административного штрафа в размере от пяти тысяч до десяти тысяч рублей.