

«Как обратиться в орган власти, чтобы получить нужный результат»

17 апреля 2014



Как получить нужный результат

- Обращаться **по адресу**, в орган наделенный полномочиями
- Использовать **правильную форму** обращения
- **Соблюдать правила** обращения, не давать формальных поводов для отказа
- Демонстрировать **компетентность**, отсылаться к нормам законодательства
- Быть **корректным**, не использовать оскорбительных выражений
- **Излагать факты**, воздерживаться от домыслов и резких оценочных суждений
- Фиксировать каждое действие
- Контролировать исполнение, не верить на слово
- Добиваться четкого выполнения процедур, предусмотренных Законом
- Воспитывать «государство» - требовать привлечения к ответственности служащих, нарушающих закон

Что значит – обратиться по адресу

Выбор адресата зависит от цели заявителя

Цель	Адресат	Аргументы
Получить информацию	Орган, обладающий информацией	Конституция РФ Федеральный закон N 8-ФЗ Федеральный закон N 59-ФЗ Устав Пермского края Административные регламенты
Добиться положенного по закону Пресечь нарушения	Вышестоящие органы Уполномоченные по правам Прокуратура	Конституция Законы и нормативно-правовые акты
Восстановить права Компенсировать причиненный ущерб (моральный и материальный)	Суд Институт судебных приставов	Конституция Законы и нормативно-правовые акты Гражданский
Привлечь виновного к ответственности	Полиция Прокуратура Надзорные органы Суд	Уголовный кодекс Кодекс об административных правонарушениях

Гражданин имеет право

- ✘ свободно обращаться в любые органы власти, местного самоуправления и к должностным лицам устно (на личном приеме) или письменно;
- ✘ представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
- ✘ обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на бездействие органа власти;
- ✘ обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения;
- ✘ по решению суда получать возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) органа власти при рассмотрении обращения.

Органы власти, местного самоуправления, должностные лица обязаны

- ✗ давать возможность гражданину по его запросу знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения;
- ✗ регистрировать обращение в течение трех дней с момента поступления;
- ✗ рассмотреть обращение в обязательном порядке;
- ✗ запрашивать, в том числе в электронной форме, необходимые документы и материалы в других органах власти, органах местного самоуправления, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- ✗ направлять письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- ✗ принимать обращения в электронном виде, отвечать на электронные обращения по адресу электронной почты или в письменной форме по почтовому адресу, указанным в обращении;
- ✗ если заявитель обратился не по адресу - пересылать обращение в орган, в компетенцию которого входит решение поставленных вопросов и уведомлять о переадресации заявителя;
- ✗ не допускать разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина.

При осуществлении личного приема органы власти обязаны

- ✘ информировать граждан о местах, днях и часах приема;
- ✘ фиксировать содержание устных обращений граждан;
- ✘ если ответ не может быть дан в момент обращения – давать письменный ответ на поступившее на личном приеме устное обращение;
- ✘ регистрировать письменные обращения, переданные на личном приеме;
- ✘ если обращение не по адресу – разъяснить, какой орган уполномочен решать поставленный вопрос, и в каком порядке туда следует обращаться.

Обращение может быть оставлено без ответа, если:

- не указана фамилия заявителя, направившего обращение;
- не указан почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.

Орган власти может отказать в рассмотрении обращения по существу (сообщив об этом заявителю), если:

- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- текст письменного обращения не поддается прочтению;
- в обращении заявителя содержится вопрос, на который заявителю более одного раза давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;
- в обращении обжалуется судебное решение;
- ответ по существу жалобы не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

Федеральный закон от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»,
статья 7:

- Обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Федеральным законом. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

(часть 3 в ред. Федерального закона от 27.07.2010 N 227-ФЗ)

Правила обращения в органы власти

- ✘ В обращении должен быть указан ФИО и почтовый адрес заявителя, дата и подпись
- ✘ Текст должен быть написан разборчиво
- ✘ Наличие оскорбительных выражений может быть основанием для отказа в рассмотрении
- ✘ При повторном обращении нужно предоставить новые доводы
- ✘ Письменное обращение всегда регистрируется
- ✘ Срок рассмотрения отсчитывается с момента регистрации
- ✘ Заявитель вправе получать информацию о ходе рассмотрения, в том числе у исполнителя
- ✘ Срок рассмотрения обращения – 30 дней, срок рассмотрения жалобы – 15 дней
- ✘ Обращения в органы власти и МСУ по поводу получения услуг регламентируются, порядок и сроки установлены в Административном регламенте
- ✘ Обращение не по адресу должно быть перенаправлено самим ведомством
- ✘ Перенаправление жалобы в орган, действия которого обжалуются - запрещено

СРОКИ

- ✘ Срок рассмотрения обращения в органах власти – 30 дней со дня регистрации, в исключительных случаях срок может быть продлен до 60 дней.
- ✘ Срок рассмотрения обращения в прокуратуре – 30 дней со дня регистрации, не требующие дополнительного рассмотрения и проверки – 15 дней со дня регистрации.
- ✘ Срок рассмотрения сообщений о происшествиях в органах внутренних дел, за исключением содержащих признаки преступления или административного правонарушения, - 30 суток.
- ✘ При обращении за получением услуг сроки ее предоставления нужно уточнять в Административном регламенте, в том числе: общий срок предоставления услуги; время ожидания в очереди на приеме; сроки регистрации заявления; срок ответа на запрос о предоставлении консультации по электронной почте; срок выдачи документа после принятия решения.
- ✘ В случае нарушений органов власти при предоставлении государственных или муниципальных услуг срок рассмотрения жалоб органами власти:
 - ✘ на действия органов власти при предоставлении услуги - 15 рабочих дней;
 - ✘ на отказ в приеме документов, в исправлении опечаток и ошибок - 5 рабочих дней.

Основные инструменты: КоАП

Статья КоАП	Вид правонарушения	Размер административного штрафа
5.39	Отказ в предоставлении информации	от 1000 до 3000 рублей
5.59	Нарушение порядка рассмотрения обращений граждан	от 5000 до 10000 рублей
13.11	Нарушение порядка обработки персональных данных	от 500 до 1000 рублей
13.27	Нарушений требований к организации доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления и ее размещению в сети «Интернет»	от 3000 до 5000 рублей
13.28	Нарушение порядка предоставления информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, в т.ч.: — незаконное взимание платы за предоставление информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления — нарушение порядка взимания платы за предоставление информации, если такая плата установлена законом	от 3000 до 5000 рублей

Основные инструменты: КоАП

5.59	<p>Нарушение порядка рассмотрения обращений граждан, в т.ч.:</p> <ul style="list-style-type: none">— отказ в приеме обращения, жалобы— нарушение срока регистрации обращения (по истечению трех дней обращению должен быть присвоен входящий номер и дата его регистрации)— нарушение срока рассмотрения обращения (30 дней, в исключительных случаях 60 дней)— отказ в приеме дополнительных документов— отказ истребовать документы по просьбе обратившегося— непредоставление возможности ознакомиться с материалами и документами, касающимися обращения— непредоставление письменного ответа по существу поставленных вопросов— непредоставление уведомления о перенаправлении обращения— преследование гражданина в связи его обращением— разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия— перенаправление жалобы на рассмотрение в орган или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется— отсутствие информации о месте и времени личного приема— неведение карточки личного приема	от 5000 до 10000 рублей
------	---	-------------------------

Кому направлять жалобы

Если обжалуются	Кому направляется жалоба
действия сотрудников ведомства	Руководителю ведомства
действия и решения муниципальных ведомств	Главе муниципалитета
действия и решения региональных министерств и ведомств	Председателю Пермского края Правительства
действия отделов федеральных ведомств	В Управление соответствующего федерального ведомства по субъекту
действия и решения Управления федерального ведомства по субъекту	В соответствующий федеральный орган исполнительной власти в Москве

Орган	В каких случаях можно обращаться
Прокуратура	Нарушение законодательства во всех сферах
Роспотребнадзор	Защита прав потребителей, нарушения требований санитарных норм.
Государственная инспекция вневедомственного контроля	Соблюдение правил содержания общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме; соответствие качества, объема и порядка предоставления коммунальных услуг установленным требованиям; нарушения законодательства со стороны управляющих компаний.
Гособрнадзор	Нарушение прав в сфере образования.
Государственная противопожарная служба	Нарушение требований пожарной безопасности.
Государственная инспекция труда	Нарушение прав работников.
Федеральная антимонопольная служба	Ущемление интересов потребителей услуг компаний – монополистов (в сфере тепло- и электроэнергетики), нарушение закона о рекламе (неэтичная, недобросовестная реклама и т.п.), недобросовестная конкуренция, согласованные действия и завышение цен и др.
Министерство развития предпринимательства и торговли	Нарушение правил продажи алкогольной продукции (например, продажа алкоголя несовершеннолетним или после 23.00)