

# Организация рассмотрения обращений граждан в органах власти

- Основные понятия в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Порядок рассмотрения обращений;
- Сроки при рассмотрении обращений;
- Подготовка ответа на обращение.

## Основные понятия в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

**Обращение гражданина** - это комплексное понятие. Им может быть предложение, заявление или жалоба, также устное обращение в ходе личного приема.

*Предложение* - рекомендация гражданина по совершенствованию законов, деятельности госорганов ОМСУ, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и других сфер деятельности государства и общества;

*Заявление* - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод либо просьба в отношении других лиц, сообщение о нарушении законов, недостатках в работе органов власти, должностных лиц либо критика деятельности госорганов и должностных лиц;

*Жалоба* - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

# Порядок рассмотрения обращений

Орган власти обеспечивает:

- ▶ Объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений;
- ▶ Запрашивает необходимые документы и материалы в других государственных органах;
- ▶ Принимает меры, направленные на восстановление и защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- ▶ Дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- ▶ Уведомляет гражданина о направлении его обращения в другой орган власти в соответствии с компетенцией.

\*Порядок рассмотрения отдельных обращений представлен в статье 11 59-ФЗ

# Сроки при рассмотрении обращений

- ▶ Регистрация обращений в органе власти осуществляется в обязательном порядке в течение 3-х дней с момента поступления;
- ▶ Обращения, содержащие вопросы, не относящиеся к компетенции органа власти, направляются в течение 7 дней в соответствующий орган, в чью компетенцию входит рассмотрение вопросов обращений;
- ▶ Уведомление о переадресации обращения направляются гражданину в течение 7 дней;
- ▶ Обращения, поступившие в орган власти рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации;
- ▶ Продление срока рассмотрения обращения может быть не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения его обращения;
- ▶ Направление документов и материалов на запросы органов по обращениям (направление ответа на запросы) осуществляется в срок 15 дней.

## Подготовка ответа на обращение

**Ответ на обращение** - служебный документ, направляемый гражданину в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении либо в форме электронного документа по адресу электронной почты.

Текст ответ должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе следует указывать, какие меры приняты для решения поставленных в обращении вопросов.

В ответе в федеральные органы государственной власти должно быть указано, что гражданин проинформирован о результатах рассмотрения его обращения, в ответе на коллективное обращение указывается кому из граждан дан ответ.

Ответ на коллективное обращение адресуется гражданину, чьи сведения (фамилия, имя, отчество (при наличии) и адрес) указаны в данном обращении для получения ответа, или чьи сведения поддаются прочтению, с рекомендациями довести содержание ответа до сведения других граждан.

Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

По результатам рассмотрения обращения гражданину направляется ответ, обращение является рассмотренным. Ответ на обращение регистрируется в канцелярии органа и прикрепляется в РК обращения.

Направление ответа на электронный адрес гражданина осуществляется исполнителем и подтверждается наличием реестра об отправке. В РК обращения в «Отчет исполнителя» ставится отметка о наличие реестра об отправке.

Датой завершения рассмотрения обращения является дата регистрации ответа гражданину, направившему обращение.

В случае, если дата завершения рассмотрения обращения выпадает на нерабочий праздничный или выходной день, то регистрация ответа на обращение производится в рабочий день, предшествующий нерабочему праздничному или выходному дням.

С целью предотвращения нарушения сроков направление ответа в адрес гражданина осуществляется исполнителем не позднее 30-го календарного дня со дня регистрации обращения.