

ОТВЕТ на ОБРАЩЕНИЯ граждан



Делопроизводство

SOS!

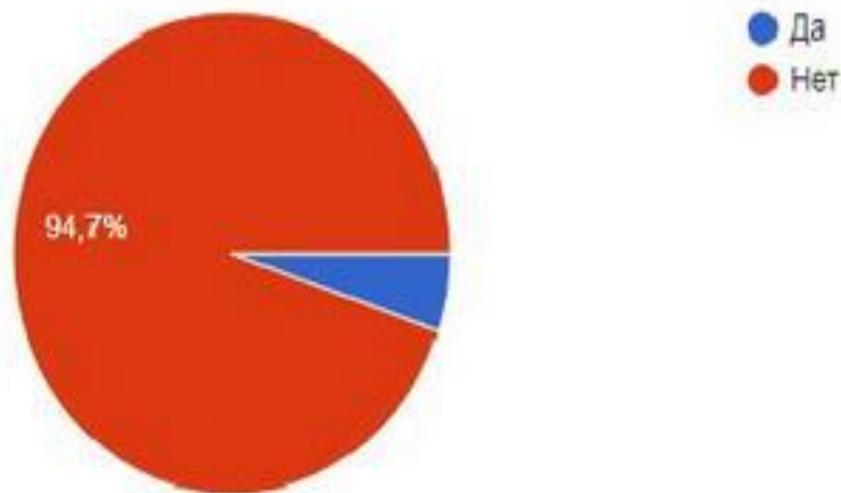


- Государство существует для того, чтобы организовывать жизнь своих граждан. Работа эта требует постоянной обратной связи. Люди задают вопросы, говорят о проблемах, генерируют предложения.
- И ответы они должны получать полные, внятные, корректные и по существу. То есть рассмотрение обращений должно быть объективным, всесторонним и своевременным.

ТАКИХ РЕЗУЛЬТАТОВ БЫТЬ НЕ ДОЛЖНО:

Был ли ответ исчерпывающим, аргументированным, компетентным, по существу обращения?

57 ответов



Право граждан

В соответствии с ч. 3 ст. 5 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» гражданин имеет право

«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».

- **Исключение составляют обстоятельства, указанные в ст. 11:**

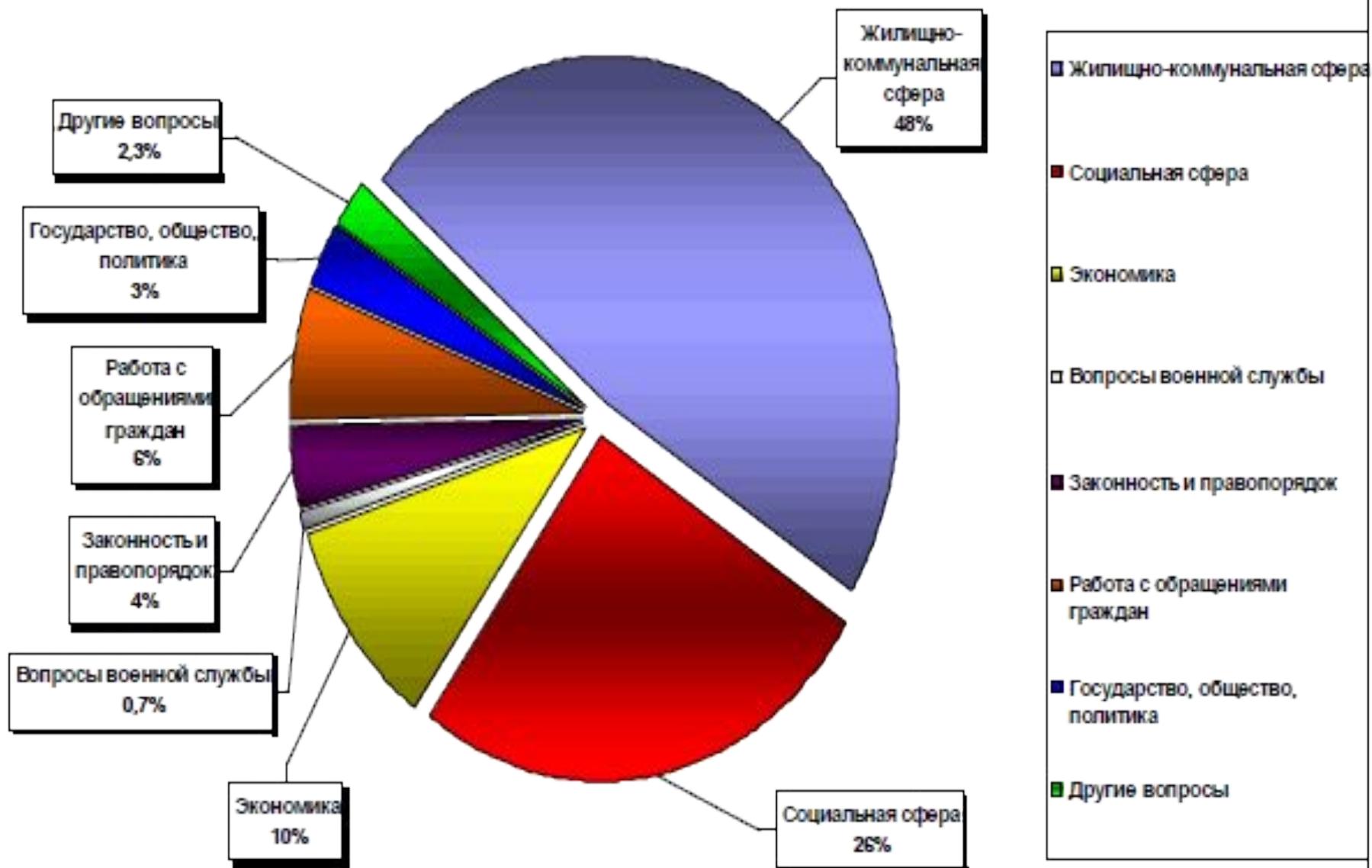
(отсутствие сведений о жалобщике или анонимное, не подлежит прочтению, некорректное, обжалуется судебное решение, если это связано с конфиденциальной информацией, лишено по содержанию логики и смысла, если имеется решение суда о признании заявителя недееспособным в связи с наличием у него психического расстройства и т.д.)

Ответная обязанность гос.органов

- **Статья 9. Обязательность принятия обращения к рассмотрению**
- **1.** Обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит **обязательному рассмотрению.**
- **2.** В случае необходимости рассматривающие обращение государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.



Соотношение по тематике обращений



Из Инструкции о порядке рассмотрения обращений и приема граждан

- По результатам предварительного рассмотрения принимается одно из следующих решений:
- - **о принятии к рассмотрению** и направлении на рассмотрение в структурное подразделение гос.органа;
- - **о принятии к сведению**, с уведомлением автора письменного обращения о принятии обращения к сведению, в случае, если в нем не содержатся конкретные предложения, заявления или жалобы, сведения о нарушении прав граждан;
- - **не проводить проверку** по обращению, если оно признано анонимным, некорректным по содержанию или изложению, а также повторным, то есть содержащим вопрос, на который автору неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями и в котором не приводятся новые доводы или обстоятельства;
- - **о направлении в другие органы** государственной власти, или местного самоуправления в течение 7 дней со дня регистрации с одновременным уведомлением об этом заявителя;
- - **о возврате заявителю** в течение 7 дней со дня регистрации.
- - по обращениям, поступившим в форме электронного документа, на адрес электронной почты заявителя в течение 7 дней со дня регистрации направляется уведомление о невозможности разрешения обращения с **предложением восполнить** недостающие данные.



Прокуратура
Российской Федерации

ПРОКУРАТУРА
Красноярского края

пр. Мира, 32, г. Красноярск,
Красноярский край, 660049

11.08.2014 № 7/4-102-20-14
На № _____ от _____

Самойлову Алексею Викторовичу



В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» разъясняю, что надзор за соблюдением федерального законодательства Енисейским управлением Роскомнадзора, являющимся межрегиональным подразделением органа государственной власти, осуществляется Управлением Генеральной прокуратуры Российской Федерации в Сибирском федеральном округе, расположенным по адресу: г. Новосибирск, ул. Нижегородская, д. 6.

На основании изложенного для рассмотрения Вашего обращения по существу предлагаю обратиться с настоящим заявлением по указанному адресу.

И.о. начальника отдела по надзору
за соблюдением прав предпринимателей –
старший прокурор отдела по надзору
за соблюдением прав предпринимателей

юрист 1 класса

Е.В. Капошко

НАРУШЕНИЕ

П.А. Иванов, тел. 227-67-55

АБ № 059740

Запрещается

- направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.



Ответ гражданину по существу поставленных в обращении вопросов

- дается в письменной форме **на бланке** гос.органа **за подписью** руководителя (министра, первого заместителя, заместителя министра, начальника территориального управления и т.п.).
- Текст ответа составляется **в официальном стиле**. **Ссылки** на те, или иные статьи нормативных правовых актов **без дальнейшего разъяснения** их требований **не допускаются**.
- В **левом нижнем** углу ответа (ниже подписей и печати) **обязательно** указывается фамилия **исполнителя** и номер контактного телефона.
- Если на обращение дается **промежуточный ответ**, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.
- Обращения **считаются разрешенными** только в том случае, если:
 - рассмотрены все поставленные в них вопросы,
 - приняты в соответствии с действующим законодательством необходимые меры,
 - даны исчерпывающие ответы заявителям.

Отказ

- При отказе в удовлетворении обращения ответ заявителю должен быть **мотивирован**. В нем дается **оценка** всем доводам обращения, а отказ в его удовлетворении должен быть обоснован. Кроме того, в ответе заявителю должны быть **разъяснены порядок обжалования** принятого решения, а также право обращения в суд, если таковое предусмотрено законом.



Направление ответов на обращения

- Ответ на обращение, поступившее **в электронном виде**, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу.
- При направлении заявителям ответов на обращения **возвращаются** в обязательном порядке приложенные к ним **оригиналы документов**. Не подлежат возврату документы и материалы, направленные заявителем в электронном виде, а так же копии документов.
- При поступлении обращения **за подписью нескольких заявителей** ответ о результатах проверки направляется каждому из них или одному из них (как правило, первому по расположению подписи) с предложением довести его содержание до сведения остальных авторов.

Сроки

- Ответы заявителям направляются в течение **2-х дней** с момента подписания их руководителем гос.органа (заместителями), **но не позднее** установленного действующим законодательством срока – **30-ти** дней с момента регистрации (кроме случаев продления данного срока до **60** дней). Срок ответа на запрос всего **15** рабочих дней. Все сроки указаны **без учета** почтовой доставки.
- Срок предоставления государственной услуги исчисляется в **календарных** днях.
- Если срок окончания рассмотрения обращения приходится на **выходной или нерабочий** праздничный день, то обращение должно быть рассмотрено в **предшествующий** ему **рабочий** день.
- Указанный срок исчисляется с **даты** регистрации обращения в органе внутренних дел до **даты** подписания окончательного ответа гражданину. За их **нарушение** налагается административный **штраф** в размере от 5 до 10 тысяч рублей.

Алгоритм действий исполнителя:

- Выявить, к компетенции какого подразделения (органа) относится вопрос.
- Если ответчиков несколько, направить им копии.
- Проинформировать заявителя о том, куда передано его обращение.
- Поставить вопрос на контроль.
- Назначить ответственного за оформление документа.
- Собрать все ответы и сформировать текст, направляемый заявителю.
- Проанализировать соответствие законодательству предоставленной информации.
- Проконтролировать сроки ответа на письменное обращение граждан.
- Направить сводную информацию заявителю.



Текст ответа: на что обратить внимание - 1

- В шапке ответа указываются *персональные данные*, которые сообщил заявитель.
- Далее следует показать получателю, **на какое из обращений** (возможно не единственное) дается ответ.
- Вот **приблизительное начало текста**: «Уважаемая Наталья Геннадьевна! Рассмотрев Ваше письмо от 12.04.2011 о нарушениях действующего законодательства в отношении начисления пенсий, (здесь указывается название органа) решил....».
- То есть необходимо донести до получателя суть проблемы. Если не напоминать о вопросе, то смысл ответа может вообще потеряться, остаться непонятным. Как правило, об этом специалисты забывают.

Ответ на комплексное обращение

- В обращении могут быть затронуты вопросы, которые относятся к компетенции нескольких органов, всем им направляется копия обращения. В таком случае и срок ответа может быть увеличен.
- В итоге, исполнитель получает в течение 15 дней на свой запрос и несколько ответов от этих органов. А ответ заявителю следует дать один, т.е. сделать его комплексным. Законодательство не разрешает разбивать его на составные части и информировать о каждом кусочке отдельно.



МВД России
У П Р А В Л Е Н И Е
МИНИСТЕРСТВА ВНУТРЕННИХ ДЕЛ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ПО ЛИПЕЦКОЙ ОБЛАСТИ
ОТДЕЛЬНЫЙ БАТАЛЬОН
ДОРОЖНО-ПАТРУЛЬНОЙ
СЛУЖБЫ ГИБДД
(ОБ ДПС ГИБДД
УМВД России по Липецкой области)

ул. Неделина, 2, Липецк, 398025

Тел.: (4742) 42-36-00, факс: (4742) 42-35-57

E-mail: gai-chi@uvd.loc

24.06.14. № 32/Сп-153

На № _____ от _____

Кострову В.В

rosyama48@gmail.com

**ПРИМЕР ПРАВИЛЬНОГО
ОФОРМЛЕНИЯ
ПРОМЕЖУТОЧНОГО
ОТВЕТА**

Владимир Викторович!

ОБ ДПС ГИБДД УМВД России по Липецкой области уведомляет, что Ваше заявление № 48-913 от 20.06.2014 года через официальный сайт Госавтоинспекции, по факту нарушения ПДД РФ 09.06.2014 года, неустановленным водителем, управляющим автобусом Икарус-250 с государственным регистрационным знаком АС481/48, зарегистрировано в ОБ ДПС ГИБДД УМВД России по Липецкой области за № Сп-153 от 24.06.2014 года.

На основании статьи 28.7 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях возбуждено дело об административном правонарушении и проводится административное расследование.

Расследование проводит старший инспектор по розыску капитан полиции Кононыхин Юрий Михайлович, ОБ ДПС ГИБДД УМВД России по Липецкой области, г. Липецк, ул. Неделина, д.2, кабинет № 423, телефон 42-35-63.

Земля Командир

Г.В. Миронов

Исп.: Кононыхин Ю.М.
т.423563.



МВД России

ГЛАВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ
МИНИСТЕРСТВА ВНУТРЕННИХ ДЕЛ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ПО ГОРОДУ МОСКВЕ
(ГУ МВД России по г. Москве)
Управление по работе
с личным составом
Управление кадров
Инспекция по личному составу

ул. Петровка, 38, Москва, 127994
тел. (495) 694-93-17, факс (495) 698-67-63

№ _____
на № _____ от _____

О направлении информации

Сообщаю, что Ваше интернет-обращение от 11 апреля 2013 года на имя начальника Главного управления Министерства внутренних дел Российской Федерации по городу Москве Инспекцией по личному составу Управления кадров Управления по работе с личным составом Главного управления МВД России по городу Москве рассмотрено.

По результатам служебной проверки полицейский-водитель ОМВД России по Тверскому району города Москвы А.С. Сорокин и дознаватель отделения дознания того же отдела А.Н. Будькина привлечены к дисциплинарной ответственности.

Начальник

А.Е. Смирнов

Левенцу Д.Н.

dimalevenets@gmail.com

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

