



РАНХиГС

РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ



ОСОБЕННОСТИ ПИСЬМЕННОГО ОФОРМЛЕНИЯ ОТВЕТА НА ОБРАЩЕНИЕ ГРАЖДАН

Орсаг Юлия Витальевна,
кандидат педагогических наук,
доцент кафедры общественных дисциплин
начальник отдела качества образования
Вологодского филиала РАНХиГС

Право гражданина на получение письменного ответа

Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»



Статья 2. Право граждан на обращение

1. Граждане имеют право **обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения**, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в государственные органы, органы местного самоуправления и их должностным лицам, в государственные и муниципальные учреждения и иные организации, на которые возложено осуществление публично значимых функций, и их должностным лицам.

Статья 5. Права гражданина при рассмотрении обращения

3. При рассмотрении обращения государственным органом, органом местного самоуправления или должностным лицом **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 .



Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

Статья 12. Сроки рассмотрения письменного обращения

1. 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**, за исключением случая, указанного в части 1.1 настоящей статьи.

1.1. Письменное обращение, поступившее высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматривается в течение 20 дней со дня регистрации письменного обращения.

2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 настоящего Федерального закона, 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.**



**Федеральный закон от 2 мая 2006 года
№ 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан
Российской Федерации»**

Статья 11. Порядок рассмотрения отдельных обращений

Пункт 1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

Пункт 3. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

Пункт 4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, *ответ на обращение не дается* и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, *о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.*



Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

Статья 11. Порядок рассмотрения отдельных обращений

Пункт 5. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель государственного органа или органа местного самоуправления, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо **вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином** по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

Пункт 6. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, **сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.**

Пункт 7. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

Требования, предъявляемые к письменному ответу

- Достоверность (объективность)**
- Убедительность (аргументированность)**
- Полнота (достаточность информации)**

Требование **достоверности** - в ответе должно быть отражено фактическое положение дел. Ни в коем случае нельзя давать в ответе обещания, в исполнении которых исполнитель до конца не уверен.

Требование **аргументированности информации** - необходимо убедить автора, что действия, предпринятые в ответ на его письмо, являются единственно правильными и соответствуют действующему законодательству (если не выявлено противоположное).

Требование **полноты** - направляемое гражданину письмо должно давать исчерпывающий ответ на все поставленные им вопросы. Недостаточность информации может вызвать необходимость запрашивать дополнительные сведения, породить повторную переписку.

Правила при работе с ответом на письмо



- пишите просто, но конкретно;
- признайте точку зрения обратившегося (согласие – несогласие);
- сообщите о том, что сделано для изменения ситуации;
- постарайтесь превзойти ожидания гражданина (в оперативности и качестве принимаемых мер);
- поблагодарите гражданина, объясните, почему вы благодарны ему за жалобу (обращение), и выразите свои извинения (при необходимости).

Композиция делового письма

Структура письма:

- вводная (вступление);
- констатирующая часть;
- заключительная часть.

Вступление – это формулировка темы письма, объясняющая причины или повод написания, пересказ содержания поступившего обращения.

Основная часть письма – смысловой центр, раскрытие темы, которая дается через описание сложившейся ситуации, ее анализ. В этой же части письма приводятся доказательства, позволяющие автору в заключительной части сделать вывод, высказать предложение, мнение, сформулировать просьбу или отказ.

Заключение – это итог рассмотрения темы, представляющий собой вывод в виде предложений, мнений, требований, просьб, напоминаний и пр. Заключение обычно начинается словом, являющимся ключевым в выводе. Если в заключении содержится отказ, он формулируется как отрицание: *не располагаем, не нуждаемся, не считаем целесообразным, не можем обеспечить и пр.*

Особенности структуры письма

- ❑ **ответ на предложение** может быть дан в форме согласия о принятии предложения, сообщения об его отклонении или передаче на рассмотрение в другой орган;
- ❑ **ответ на заявление** может быть сообщением об удовлетворении требований гражданина или об их отклонении. В случае отказа в удовлетворении требований, изложенных в заявлении, заявителю должны быть сообщены мотивы отказа, а также указан возможный порядок обжалования принятого по заявлению решения;
- ❑ **ответ на жалобу** может быть сообщением о полном или частичном удовлетворении жалобы и восстановлении нарушенного права гражданина или отказом в удовлетворении жалобы. Решение по жалобе должно содержать изложение мотивов и фактов, которые положены в основу решения, ссылки на конкретные статьи закона или иного нормативного правового акта; в определенных случаях – указание о необходимости привлечения лица, принявшего незаконное решение, к ответственности, а также порядок обжалования принятого решения.

Фамилия, имя, отчество, адрес



Поповой Л.В.
ул. Добролюбова,
д.11а, кв.5,
г. Сокол,
Вологодская обл.

Поповой Л.В.
ул. Добролюбова, д.11а, кв.5,
г. Сокол,
Вологодская обл.

Последовательность расположения составных частей адреса*:

- фамилия, имя, отчество (адресат – гражданин);
- название улицы, номер дома, номер квартиры;
- название населенного пункта (города, поселка и т.п.);
- название района;
- название республики, края, области, автономного округа (области);
- название страны;
- почтовый индекс.

** Правила оказания услуг почтовой связи, утвержденные приказом Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 31 июля 2014 года № 234*

Составные части и особенности написания адреса

Используемые сокращения:

- обл. – область (например: Вологодская обл.)
- р-он – район (например: Верховажский р-он)
- г. – город (например: г. Череповец);
- пос. – поселок (например: пос. Майский);
- ул. – улица (например: ул. Рябиновая);
- пр-т – проспект (например: пр-т Жукова);
- пр-д – проезд (например: Заводской пр-д);
- пер. – переулок (например: Узкий пер.);
- наб. – набережная (например: наб. Ярославская);
- пл. – площадь (например: пл. Гагарина);
- б-р – бульвар (например: б-р Дмитрия Донского);
- ш. – шоссе (например: Варшавское ш.);
- д. – дом (например: д. 143);
- корп. – корпус (например: корп. 2);
- стр. – строение (например: стр. 1);
- кв. – квартира (например: кв. 154).

Обращение к адресату

Функциональное значение обращения к адресату - создание предпосылки для смыслового и стилистического перехода от вводной части текста к основной. Наиболее распространенная форма обращения в деловом письме: "Уважаемый...". Слово уважаемый употребляется как нейтральная форма вежливости, обычно в сочетании с именем-отчеством адресата либо фамилии (как указано в письме-обращении), а также возможно наименование должности, группы должностей (принадлежности) адресата.

Специфической особенностью обращения является употребление в конце его восклицательного знака, указывающего на особое значение, придаваемое отправителем письма факту обращения к адресату.



Уважаемый Олег Петрович!

Уважаемые жильцы дома 55а!

*Уважаемые работники
детского сада!*

Уважаемая Снежанна!



РАНХиГС
РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ
НАУК И ГОСУДАРСТВЕННОЙ
СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Вступительная часть письма – пересказ содержания поступившего обращения

При работе с обращениями граждан пересказ содержания поступившего обращения в письме-ответе необходим по нескольким причинам.

Во-первых, это напоминание гражданину о содержании его обращения. В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (ст.12) сроки рассмотрения обращений достаточно длительные – 30 дней, в сложных случаях разрешается продлевать рассмотрение еще на 30 дней. Поэтому граждане, особенно пожилого возраста, нередко забывают, с какой просьбой они обращались.

Во-вторых, пересказ содержания позволяет формулировать вопрос предельно сжато и понятно, что особенно важно в тех случаях, когда само обращение гражданина изложено недостаточно четко и ясно.

В-третьих, граждане нередко обращаются в орган власти одновременно с несколькими вопросами, поэтому пересказ содержания обращения и последующий ответ должны показать, что орган власти рассмотрел все поставленные вопросы и дал на них ответ.

Использование устойчивых языковых конструкций во вступительной части:

Ваше обращение рассмотрено; По существу поставленных вопросов сообщаем следующее; В ответ на Ваше письмо сообщаем следующее; Ваше обращение, направленное в..., рассмотрено....

Примерная вступительная часть письма

Уважаемая Татьяна Николаевна!

*Ваше обращение о проблемах взаимодействия с руководителем БОУ ВО «....
.....» по решению трудовых споров рассмотрено.*

По существу поставленных вопросов сообщаем следующее.

Уважаемая Мария Алексеевна!

*Ваше письмо о подготовке придомовой территории к переносу въезда в БОУ
ВО «.....» рассмотрено.*

Уважаемая Галина!

*В ответ на Ваше письмо о сокращении младшего обслуживающего персонала
в БОУ ВО «.....» сообщаем следующее.*

Уважаемый Иван Иванович!

*Ваше обращение о проблемах ..., направленное в Администрацию Президента
Российской Федерации, рассмотрено в Департаменте области.*

Констатирующая часть письма

Цель: донести до адресата главную мысль письма, аргументы, доводы, обоснования, факты.

Исходя из специфики официально-делового стиля, при подготовке содержания делового письма рекомендуется:

- излагать суть дела преимущественно простыми, короткими предложениями, которые не должны восприниматься адресатом как примитивные;
- отдавать предпочтение прямому порядку слов в предложении: подлежащее предшествует сказуемому, определение стоит перед определяемым словом, а вводные слова находятся в начале предложения;
- избегать включения в текст обилия профессиональных и канцелярских терминов;
- отказываться от лишних слов, не вносящих ничего нового в существо изложения;
- избегать использовать сомнительные по толкованию слова и выражения, поскольку двусмысленность содержания ведет к его недопониманию;
- обеспечивать четкую смысловую и стилистическую взаимосвязь между абзацами.

Изложение нормативных правовых актов

Если решение вопроса в ответе на обращение гражданина основывается на законодательных или иных нормативных правовых актах, в тексте ответа следует не просто дать ссылки на соответствующие нормативные акты и их пункты, а воспроизвести (процитировать) те положения, на которых основывается решение.

По вопросу о предоставлении списка документов, необходимых для оформления опеки над несовершеннолетним В. его родственниками из Азербайджанской Республики, поясняем следующее.

Между Российской Федерацией и Азербайджанской Республикой действует договор о правовой помощи и правовых отношениях по гражданским, семейным и уголовным делам от 22 декабря 1992 года. Статьей 35 указанного договора предусмотрено, что по делам об опеке и попечительстве над гражданами договаривающихся сторон компетентен орган опеки и попечительства договаривающейся стороны, гражданином которой является опекаемое лицо.

Несовершеннолетний В. является гражданином Российской Федерации, что предусматривает соблюдение Российского законодательства по опеке и попечительству над несовершеннолетними.

Изложение нормативных правовых актов

Воспроизводить в тексте следует только те положения нормативного документа, на которых базируется решение. Не перегружать текст количеством нормативных актов (не более двух).

В соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 18 мая 2009 года №423 «Об отдельных вопросах осуществления опеки и попечительства в отношении несовершеннолетних» гражданин, выразивший желание стать опекуном В., должен:

- 1) лично обратиться в орган опеки и попечительства У...муниципального района, предъявив при этом паспорт или иной документ удостоверяющий его личность;*
- 2) представить заключение о возможности гражданина быть опекуном, выданное органом опеки и попечительства по месту его жительства (то есть в Азербайджанской Республике);*
- 3) написать заявление гражданина, выразившего желание стать опекуном или попечителем либо принять детей, оставшихся без попечения родителей, в семью на воспитание в иных установленных семейным законодательством Российской Федерации формах (форма заявления утверждена приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 14 сентября 2009 года № 334).*

Письмо-отказ

Письмо-отказ – разновидность писем, являющихся ответами на поступившую просьбу, запрос, предложение.

Смысловые части: обоснование, принципиальное согласие (не согласие) с предложением, дополнительная информация.

Констатирующую часть начинают с объяснений причин или добавляют что-нибудь нейтрально-вежливое (но не излишне позитивное, ведь далее – отказ). Кратко изложив причины отказа, следует плавно перейти к аргументации.

Языковые конструкции: *Сообщаем Вам, что.... Доводим до Вашего сведения, что.... Информлируем Вас о том, что К сожалению, мы не можем удовлетворить Вашу просьбу.... Из этого следует, что Ваша просьба не может быть удовлетворена по следующим причинам Сожалеем, но мы вынуждены отклонить ваше предложение.... Принимая во внимание Ваши доводы, считаем Считаем невозможным применение данных методов На основании изложенного можно заключить, что Благодарим Вас за предложение, однако, Надеемся, что это не отразится на дальнейших*

Логическое завершение письма. Вывод, просьба

В заключительной части текста должны содержаться:

- вывод**, подытоживающий сказанное в основной части письма;
- просьба, предложение** к адресату от имени автора или организации (третьего лица), интересы которой он в данном случае представляет;
- указание** на характер ожиданий автора послания.

***Вывод:** В связи с вышеизложенным привлечение обучающихся к общественно полезному труду не является противозаконным, если это организуется на добровольной основе и с учетом режима дня детей.*

***Просьба:** В целях урегулирования конфликтной ситуации и с учетом мнения компетентных контролирующих органов предлагаем Вам провести трехстороннюю встречу (учредитель, директор организации и Вы) после предоставления результатов внеплановой проверки.*

***Указание на характер ожиданий автора:** Разделяем Вашу озабоченность проблемой привлечения детей младшего школьного возраста к выполнению обязанностей обслуживающего персонала, что является нарушением. В связи с этим обращено внимание руководителя на недопущение указанных фактов и обеспечение грамотного распределения обязанностей и составления расписания работы обслуживающего персонала со сменным графиком.*

Чем заканчивается письмо?

Письмо завершается **подписью руководителя**, являющейся обязательным и, как правило, заключительным элементом структуры письма.

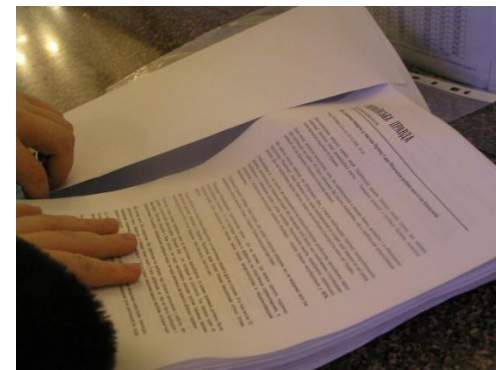
Функциональное назначение подписи:

во-первых, она придает официальному письму юридическую силу;
во-вторых, удостоверяет личность автора послания.

В нижнем левом углу указывается **исполнитель**, то есть лицо, которое занималось решением данного вопроса. В информации об исполнителе указывается ФИО (возможно полностью) и контактный телефон.

Информация об исполнителе печатается шрифтом на одну или две единицы меньше основного.

После завершения распечатайте, перечитайте и откорректируйте оформленный документ. Внесите в текст необходимую правку. Еще раз прочитайте. После этого письмо подлежит окончательному оформлению. Просмотрите в последний раз оформленный документ, представьте на подпись. Черновик документа и последний экземпляр храните у себя до истечения надобности в нем.





РАНХиГС

РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Спасибо за внимание!