

**Федеральный закон от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ  
«О порядке рассмотрения обращений  
граждан Российской Федерации»**

- Статья 5 «Права гражданина при рассмотрении обращения».
- Статья 8 «Направление и регистрация письменного обращения».
- Статья 9 «Обязательность принятия обращения к рассмотрению».
- Статья 10 «Рассмотрение обращения».
- Статья 11 «Порядок рассмотрения отдельных обращений».
- Статья 12 «Сроки рассмотрения письменного обращения».
- Статья 13 «Личный прием граждан».
- Статья 14 «Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений».

## Виды обращений

- 1. Предложение** — рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества.
- 2. Заявление** — просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатков в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц. Также в заявлении может содержаться просьба о предоставлении определенной информации.
- 3. Жалоба** — просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов других лиц. При этом необходимо иметь в виду, что на обращения в судебные органы Федеральный закон № 59-ФЗ не распространяется.
- 4. Устное обращение гражданина** — предложение, заявление или жалоба, высказанные должностному лицу в ходе личного приема.

## Особый порядок рассмотрения отдельных видов обращений

1. Анонимные обращения не рассматриваются.
2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.
3. Обращение, содержащее нецензурные или оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу должностного лица, а также членов его семьи, может не рассматриваться. В этом случае следует сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.
4. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное 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 одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.



## Регистрация и сроки рассмотрения обращения

1. Письменное обращение подлежит **обязательной** регистрации **в течение 3-х дней с момента поступления** должностному лицу.
2. Необходимо сохранять конверты от писем с обращениями граждан.
3. Письменное обращение рассматривается **в течение 30 дней** со дня его регистрации.
4. Если письменное обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию данного должностного лица, обращение направляется **в течение 7 дней** со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов, **с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.**
5. Если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения **в течение 7 дней со дня регистрации** направляется в соответствующие органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

## Рассмотрение обращений

**Объективность рассмотрения:** равное отношение и одинаковый подход к рассмотрению обращений граждан независимо от пола, расы, национальности, языка, происхождения, имущественного и должностного положения, места жительства, отношения к религии, убеждений, принадлежности к общественным объединениям, других обстоятельств, а также независимо от личных предпочтений, симпатий и знакомств должностных лиц, рассматривающих обращения.

**Своевременность рассмотрения:**

- соблюдение всех сроков рассмотрения обращений, установленных Федеральным законом № 59-ФЗ;
- в случае, если в обращении содержится предупреждение о возможности наступления неблагоприятных последствий, отреагировать до наступления указанных последствий.

**Всестороннее рассмотрение:** обращение должно быть рассмотрено целиком, все факты и доводы, изложенные в обращении, должны быть проверены с точки зрения полноты, логичности, законности, обоснованности и достоверности.

***При удовлетворении обращения гражданина необходимо удостовериться в том, что принятое решение не нарушает прав и законных интересов других лиц.***



## Обязательные требования к письменному обращению

Содержание письменного обращения

Наименование органа местного самоуправления, в которые направляет письменное обращение, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица. При этом следует отметить, что в связи со сложным наименованием многих органов местного самоуправления зачастую гражданину трудно правильно его указать в своем обращении. Если указанное в обращении наименование позволяет определить, что орган (должностное лицо), указанный в обращении, и орган (должностное лицо), в который подает (направляет) обращение гражданин, является одним и тем же органом (должностным лицом), то неправильное указание наименования органа или должности соответствующего должностного лица не должно служить основанием для отказа в приеме обращения

Фамилия, имя, отчество (последнее — при наличии) гражданина

Почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения

Суть предложения, заявления или жалобы

Личная подпись гражданина

Дата

## Основные требования к структуре и содержанию письменного ответа

1. Ответ на обращение дается на официальном бланке организации с указанием их реквизитов.
2. Ответ подписывается руководителем либо уполномоченным на то лицом.
3. Ответ дается по существу изложенных в обращении фактов.
4. Необходимо указать, какие приняты меры по фактам, изложенным в обращении.
5. Необходимо руководствоваться требованиями ГОСТ Р 6.30-2003 «Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов»

## Личный прием граждан

1. Информация о месте, установленных для приема днях и часах приема доводится до сведения граждан.
2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.
3. Содержание обращения заносится в журнал личного приема граждан:
  - дата обращения;
  - Ф.И.О. обратившегося гражданина;
  - содержание обращения;
  - вид обращения;
  - домашний адрес;
  - принятое решение должностного лица.
4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в общем порядке.



# Образец учетной карточки личного приема граждан в Рособрнадзоре

Дата обращения \_\_\_\_\_ 200\_\_ на прием к \_\_\_\_\_ |

Дата приема \_\_\_\_\_ 200\_\_ комната N \_\_\_\_\_ этаж \_\_\_\_\_ |

Ф.И.О.  
посетителя \_\_\_\_\_ |

Адрес места жительства \_\_\_\_\_ |

Место работы и должность посетителя \_\_\_\_\_ |

Вопрос \_\_\_\_\_ |

Результаты рассмотрения посещения \_\_\_\_\_ |

Разъяснение получено устно  
Подпись заявителя \_\_\_\_\_ |

Подпись работника,  
ведущего прием \_\_\_\_\_ |