

КАК ОБРАЩАТЬСЯ В ОРГАНЫ ВЛАСТИ

Специфика обращения по вопросам получения государственных и муниципальных услуг

Данная памятка издана за счет средств государственной поддержки, выделенных в качестве гранта в соответствии с распоряжением Президента Российской Федерации от 18.09.2013 №348-рп и на основании конкурса, проведенного грантодателем.



Это произведение доступно по лицензии Creative Commons «Attribution-NonCommercial-ShareAlike» («Атрибуция – Некоммерческое использование – На тех же условиях») 3.0 Непортированная. Распространяется бесплатно.

Автор-составитель: О.Н. Кочева
Вёрстка: Е.А. Новаченко

**Фонд «Центр гражданского анализа
и независимых исследований ГРАНИ», 2014.**

614045, Россия, г. Пермь,
ул. Монастырская, 61 (ДЦ «Серго»), оф. 602
Тел.: (342) 211-08-70, 211-08-80, 211-09-90
Сайт: grany-center.org
Эл. почта: info@grany-center.org

Отпечатано в ООО «МодернПлюс»
614111 Пермь, ул. Муромская, 3
Тираж 100 экз.

КАКИЕ ПРАВА ИМЕЮТ ИНОСТРАННЫЕ ГРАЖДАНЕ ПРИ ОБРАЩЕНИИ В ОРГАНЫ ВЛАСТИ

«Иностранные граждане пользуются в Российской Федерации правами и несут обязанности наравне с гражданами Российской Федерации, за исключением случаев, предусмотренных федеральным законом».

Федеральный закон от 25.07.2002 N 115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации»

Иностранные граждане и лица без гражданства, как и граждане России, имеют право:

- обращаться на личный прием или письменно в органы исполнительной власти и местного самоуправления, а также государственные и бюджетные учреждения;
- обращаться с просьбой об истребовании дополнительных документов и материалов, в том числе в электронной форме;
- обращаться с жалобами на решения или на бездействие органа власти;
- просить о прекращении рассмотрения обращения;
- по решению суда получать возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием или бездействием органа власти при рассмотрении обращения.

Органы власти, местного самоуправления, должностные лица обязаны:

- давать возможность заявителю по его запросу знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения;
- регистрировать обращение в течение трех дней с момента поступления;
- рассматривать 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, указанному 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.
- (Федеральный закон от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»)*

КАК НАПИСАТЬ ОБРАЩЕНИЕ В ОРГАН ВЛАСТИ

Чтобы вам не отказали по формальным основаниям, при обращении в органы власти, организации и учреждения следует соблюдать следующие правила.

Письменное обращение в органы власти обязательно должно содержать:

- наименование органа власти или должностного лица, к которому вы обращаетесь;
- фамилию заявителя, его контакты (как минимум домашний адрес);
- дату и подпись заявителя.

Обращение может быть направлено обычным письмом или по электронной почте. При обращении по электронной почте подпись не является обязательной.

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 формальным основаниям, если:

- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- текст письменного обращения написан неразборчиво и не поддается прочтению;

- ответ по существу дать не возможно из-за риска разглашения государственной или иной тайны (личной, профессиональной, служебной).

В этих случаях орган власти должен письменно сообщить о том, что ваше обращение не может быть рассмотрено по существу и указать причину.

Орган власти может отказать в рассмотрении обращения и уведомить о прекращении дальнейшей переписки, если заявитель повторно задает вопрос, на который ему уже был дан ответ.

Правильное оформление обращения

В тексте обращения обязательно написать:

- кому – название органа власти;
- от кого – фамилия, имя и отчество, почтовый адрес;
- дату и подпись в конце обращения.

Структура обращения

В большинстве обращений, как правило, используется структура:

1. суть проблемы;
2. кратко необходимые пояснения, предыстория, подробности;
3. личная позиция по проблеме;
4. аргументы, отсылки к нормам законодательства;
5. суть требования к чиновнику;
6. приложения;
7. дата, подпись.

Запросы информации, как правило, бывают более краткими:

1. основания для обращения;
2. суть просьбы.

Советы по составлению обращений

По возможности используйте личное обращение, при обращении к конкретному должностному лицу указывайте имя и отчество. Используйте в требованиях личные местоимения – «Просим Вас». Завершать текст

письма рекомендуется традиционной заключительной формулой вежливости «С уважением, ...».

Суть вашего обращения должна быть понятна с первых строк. Поэтому всегда излагайте главное вначале.

Не забудьте приложить уже имеющуюся переписку с органами власти, если она есть. Если жалоба была рассмотрена нижестоящим органом и вы обжалуете решение в вышестоящий орган, обязательно прикладываете копию обжалуемого ответа.

Если вы можете отнестись к обращению лично, обязательно попросите зарегистрировать ваше обращение. Для этого захватите копию письма и попросите поставить на копии дату и номер регистрации обращения.

По закону обращение, которое поступило по обычной или электронной почте, должно быть зарегистрировано в течение 3-х дней. Заявитель может в любой момент после направления обращения обратиться в орган власти (лично, по телефону или электронной почте) и уточнить, под каким номером зарегистрировано обращение, а также фамилию исполнителя, ответственного за рассмотрение, и его номер телефона. Он имеет право в любое время позвонить лично исполнителю и поинтересоваться о сроках, результатах и аргументах.

Обращение, направленное по адресу чиновник должен самостоятельно перенаправить в соответствующий компетентный орган (должностному лицу) в течение 7 дней, а вам направить соответствующее уведомление.

Обращение рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации. В исключительных случаях срок рассмотрения может быть продлён, но не более чем на 30 дней. Чиновник должен о продлении срока уведомить заявителя.

Жалобы в связи с предоставлением государственных и муниципальных услуг должны рассматриваться в течение 15 рабочих дней. Жалобы на отказ в приеме документов, в исправлении опечаток и ошибок должны быть рассмотрены в течение 5 рабочих дней.

Как получить информацию о государственной или муниципальной услуге

Чтобы воспользоваться услугой, заявитель должен понять:

- имеет ли он право на получение услуги;
- куда, кому и по какому адресу он должен обратиться;
- какие документы он должен предоставить;
- сколько будет стоить услуга.

Российское законодательство содержит строгие требования к информированию заявителей.

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010N210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» заявитель (в том числе иностранный гражданин и лицо без гражданства) имеет право запрашивать и получать полную, актуальную и достоверную информацию о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг.

Получить информацию об услуге (перечне документов, стоимости услуги) можно не только на личном приеме, но и по телефону и по электронной почте.

Если вы не знаете, куда обращаться за получением услуги, вы можете:

1. Поискать информацию в Интернете, скорее всего кто-то уже решал этот вопрос.

2. Зайти на официальный сайт ведомства, ознакомиться с его Положением о деятельности и перечнем услуг, прочитать Административный регламент государственной (муниципальной) услуги.

3. Получить информацию на Едином портале государственных и муниципальных услуг www.gosuslugi.ru или Портале государственных и муниципальных услуг Пермского края www.gosuslugi.permkrai.ru.

4. Отправить запрос в орган власти или муниципалитет по электронной почте или просто позвонить. По закону органы власти обязаны предоставлять информацию о своих полномочиях по первому требованию.

Зайдите на официальный сайт органа власти

Каждое ведомство обязано публиковать на своем официальном сайте информацию о своих полномочиях, об оказываемых услугах, тексты Административных регламентов услуг, график работы.

Ознакомьтесь с текстом Административного регламента

Если вы получаете государственную или муниципальную услугу – перед обращением в орган власти обязательно ознакомьтесь с Административным регламентом. В регламенте подробно описан порядок предоставления информации об услуге, оказания услуги и направления жалоб, информация о стоимости услуги, сроках оказания и ответственные лица. Административные регламенты существуют для всех услуг, тексты регламентов публикуются на информационных стендах, официальных сайтах и порталах государственных и муниципальных услуг.

Как правильно жаловаться

Решения и действия (бездействия) органов, предоставляющих государственную или муниципальную услугу возможно обжаловать, не обращаясь для этого в суд.

Для этого нужно подготовить и направить жалобу. Жалобы всегда направляются в вышестоящий орган – то есть в тот орган, которому административно подчиняется ведомство-нарушитель. Уточнить вышестоящую организацию несложно – информация о ней должна быть в Административных регламентах ведомства и на информационных стендах в местах приема.

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 Правительства Пермского края
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

Перечень возможных нарушений, которые могут быть обжалованы в досудебном порядке:

1) нарушение срока регистрации заявления о получении государственной или муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления государственной или муниципальной услуги;

3) требование документов, которые не предусмотрены для предоставления государственной или муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено для предоставления государственной или муниципальной услуги;

5) незаконный отказ в предоставлении государственной или муниципальной услуги;

6) требование непредусмотренной платы за предоставление государственной или муниципальной услуги платы;

7) отказ в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной или муниципальной услуги документах (либо нарушение установленного срока таких исправлений).

Жалобу вы можете направить непосредственно в ведомство (обычным письмом или по электронной почте), а также на подать ее через официальный сайт ведомства или Единый портал государственных и муниципальных услуг www.gosuslugi.ru.

Жалоба рассматривается в течение пятнадцати рабочих дней.

В случае обжалования отказа в приеме документов либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок (или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений) – в течение пяти рабочих дней.

По закону лицо, которое рассматривает жалобу, не имеет права перенаправлять ее на рассмотрение в тот орган, на который вы пожаловались. Это правило действует, в том числе для защиты заявителей. Чиновник, который нарушил этот запрет, может быть по вашему заявлению привлечен к административной ответственности по статье 5.59 КоАП РФ с выплатой штрафа от 5 до 10 тысяч рублей.