

ПАМЯТКА

О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

(Федеральный закон от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ)

применительно к

Областному государственному бюджетному учреждению «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Еврейской автономной области»¹

1. Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон) регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации (далее также - гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления, а также устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан государственными органами, органами местного самоуправления и должностными лицами.

2. Установленный указанным Федеральным законом порядок рассмотрения обращений граждан распространяется:

- на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами;
- обращения иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

3. 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.

Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

При рассмотрении обращения специалистами МФЦ гражданин имеет право:

1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

2) знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие сведения о персональностях данных других лиц;

3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением:

- случаев, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем;

- поданного обращения, в котором обжалуется судебное решение;

- случаев, если текст письменного обращения не поддается прочтению;

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

- случаев, 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;

- случаев, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

- случаев, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены.

Рассмотрение обращений и получение ответов в указанных исключениях см п.17 настоящей Памятки.

4) обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

4. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в МФЦ с критикой деятельности МФЦ или его конкретного должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

5. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в МФЦ, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

6. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает:

- полное наименование МФЦ либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица;
- свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);
- почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения;
- излагает суть предложения, заявления или жалобы;
- ставит личную подпись;
- дату.

¹ далее по тексту - МФЦ

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

7. Обращение, поступившее в МФЦ в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном указанным выше Федеральным законом.

В обращении гражданин в обязательном порядке указывает:

- свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);
- адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа;
- почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

8. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в МФЦ.

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию МФЦ, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая: если текст письменного обращения не поддается прочтению. В данном случае обращение 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.

Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, 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).

9. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

10. МФЦ при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

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

12. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренными пунктами 4 и 5 настоящей Памятки, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд (глава 25 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации).

13. Обращение, поступившее в МФЦ в соответствии с его компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению. В случае необходимости - возможно обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

14. МФЦ:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
- запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 17 настоящей Памятки;
- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

15. МФЦ по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязано в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

16. Ответ на письменное обращение подписывается руководителем МФЦ или лицом, уполномоченным его замещать в период отсутствия.

Ответ на обращение, поступившее в МФЦ в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

17. Порядок рассмотрения отдельных обращений:

	Действия МФЦ	Действия гражданина
В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ	Ответ на обращение <u>не дается</u>	
Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем	Обращение <u>подлежит направлению</u> в государственный орган в соответствии с его компетенцией	
Обращение, в котором обжалуется судебное решение	В течение семи дней со дня регистрации <u>возвращается гражданину</u> , направившему обращение, с разъяснением <u>порядка</u> обжалования данного судебного решения по Гражданскому процессуальному кодексу Российской Федерации (раздел III)	
МФЦ при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи	<u>Вправе оставить обращение без ответа</u> по существу поставленных в нем вопросов и <u>сообщить гражданину</u> , направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом	
В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению	<u>Ответ на обращение не дается</u> 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 <u>сообщается гражданину</u> , направившему обращение, <u>если</u> его фамилия и почтовый адрес <u>поддаются прочтению</u>	
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 МФЦ <u>вправе принять решение</u> о безосновательности очередного обращения и <u>прекращении переписки</u> с гражданином по данному вопросу <u>при условии</u> , что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в МФЦ. О данном решении <u>уведомляется гражданин</u> , направивший обращение	
В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом <u>тайну</u> , гражданину, направившему обращение	<u>Сообщается о невозможности дать ответ</u> по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений	
В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов <u>не мог быть дан</u> , но в последующем были устранены		Гражданин вправе вновь направить обращение в МФЦ

18. Письменное обращение, поступившее в МФЦ в соответствии с его компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

19. В исключительных случаях, руководитель МФЦ вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

20. Личный прием граждан в МФЦ проводится его руководством и уполномоченными на то лицами.

Личный прием граждан руководством МФЦ осуществляется по графику:

- Директор МФЦ: вторник с 09:00 до 13:00, четверг с 14:00 до 18:00;

- Заместитель директора по общим вопросам: понедельник с 09:00 до 13:00; среда с 14:00 до 18:00;

- Заместитель директора по информационно – коммуникационным технологиям: среда с 09:00 до 13:00; пятница с 14:00 до 18:00;

- Заместитель директора по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг: четверг с 09:00 до 13:00; понедельник с 14:00 до 18:00;

- Заместитель директора-начальник отдела назначений мер социальной поддержки: пятница с 09:00 до 13:00; вторник с 14:00 до 18:00;

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном законодательством.

В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию МФЦ, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке:

- статьей 16 Федерального закона от 08.05.1994 N 3-ФЗ (ред. от 03.07.2016) определено право члена Совета Федерации, депутата Государственной Думы на прием в первоочередном порядке должностными лицами - по вопросам своей деятельности член Совета Федерации, депутат Государственной Думы пользуются правом на прием в первоочередном порядке руководителями и другими должностными лицами федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, организаций независимо от форм собственности.

- Закон Российской Федерации от 15.01.1993 N 4301-1(ред. от 02.07.2013, с изм. от 14.12.2015) определяет право Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров ордена Славы принимаются в первоочередном порядке руководителями и иными должностными лицами органов государственной власти и органов местного самоуправления.

21. Руководство МФЦ и уполномоченные должностные лица осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

22. Лица, виновные в нарушении законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации:

- влечет наложение административного штрафа в размере от пяти тысяч до десяти тысяч рублей (Ст. 5.59. КоАП «Нарушение порядка рассмотрения обращений граждан».

23. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) МФЦ при рассмотрении обращения, по решению суда.

В случае, если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения МФЦ, могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда.

Основные термины:

- обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в МФЦ в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина (принадлежность обращения к тому или иному термину трактуется юридическая служба МФЦ);

- предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности МФЦ, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

- 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, недостатках в работе МФЦ, либо критика деятельности МФЦ и его должностных лиц;

- жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

- должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя МФЦ.