

Виды обращений граждан и их особенности

В соответствии с Конституцией РФ и Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ все граждане Российской Федерации имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы, органы местного самоуправления и должностным лицам, которые в пределах своей компетенции обязаны рассмотреть эти обращения, принять по ним решения и дать мотивированный ответ в установленный срок.

Обращение гражданина – это комплексное понятие. Им может быть предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, составленное в письменной форме или в виде электронного документа. Существуют три основных вида обращений: предложение, заявление и жалоба.

- **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.

- **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 государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц. В отличие от предложения в заявлении не раскрываются пути и не предлагаются способы решения поставленных задач.

- **Жалоба** – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц. В жалобе содержится не только информация о нарушении прав и просьба об их восстановлении, но и критика в адрес государственных или общественных органов, предприятий, учреждений, организаций, должностных лиц и отдельных граждан, в результате необоснованных действий, либо необоснованного отказа в совершении предусмотренных законом действий произошло, по мнению заявителя, нарушение его субъективных прав.

Существуют также коллективные обращения – это обращение двух или более граждан в письменном виде, содержащее частный интерес, либо обращение, принятое на митинге, собрании и подписанное организаторами и (или) участниками митинга или собрания, имеющее общественный характер.

Петиция – коллективное обращение граждан в органы власти о необходимости проведения общественных реформ или частичного изменения городского законодательства.

Граждане имеют право обращаться в соответствующие инстанции как письменно, так и устно.

Письменное обращение гражданина должно содержать: наименование государственного органа или органа местного самоуправления, адрес органа или фамилию, имя, отчество должностного

лица, которому направлено обращение, или наименование его должности;
фамилию, имя, отчество гражданина, который направляет обращение, его почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
уведомление о переадресации обращения;
изложение сути обращения;
личную подпись гражданина и дату.

Если обращение направлено по электронной почте, то оно в обязательном порядке должно содержать адрес электронной почты гражданина.

Устное обращение гражданина излагается во время личного приема, который ведет руководитель организации. Если изложенные факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки, личность гражданина известна, на обращение дается устный ответ. В некоторых случаях, когда для ответа требуется время для наведения справок и т.д., гражданину отвечают письменно.

Личный прием граждан.

Личный прием граждан могут вести руководители организаций, его заместители или ответственные работники. Сведения о месте (расположение и номер кабинета, помещения) и времени (дни и часы) приема должны быть доступны для граждан. Эта информация размещается на стендах или официальном сайте организации. Обычно личный прием граждан осуществляется один раз в неделю, преимущественно в вечернее время.

Гражданин при личном приеме обязан предъявить документ, удостоверяющий его личность. В организации, осуществляющей прием граждан, может вестись журнал предварительной записи посетителей. Секретарь руководителя ведет регистрационно-контрольную карточку (РКК) или журнал, где фиксируются как устные, так и письменные обращения граждан.

Если в процессе личного приема гражданина удовлетворило решение руководителя, краткое содержание этого решения заносится в РКК или в журнал и обращение считается исполненным. Если руководитель не может принять решение во время приема, тогда составляется письменное обращение, и с ним ведется работа как с письменным обращением. Если обращение гражданина не относится к компетенции данной организации, лицо, ведущее прием должно помочь посетителю определить, где находится нужное учреждение (адрес, телефон, факс и т.д.).

Рассмотрение обращений руководством

Рассмотрение обращений руководством осуществляется так же, как и другой корреспонденции, поступающей в организацию: руководитель знакомится с содержанием обращения, пишет резолюцию. Если обращение содержит ряд вопросов, которые могут решить несколько компетентных органов, то в течение семи дней с момента регистрации, направляются копии обращения в другие соответствующие органы или должностным лицам. Орган или должностное лицо, переадресовавший обращение, могут запрашивать документы или материалы о результатах рассмотрения письменного обращения, но при этом не разрешается направлять адресату решение или действие (бездействие), которое может быть обжаловано гражданином. Исключение составляют только суды, органы дознания или предварительного следствия.

Установлено законом, что ответ на запрос должен быть подготовлен и выслан в течение 15 дней. Запросы составляются в трех экземплярах: один направляется по назначению в адрес, второй – автору обращения, третий помещается в дело.

Важно помнить, что контроль за сроками исполнения документов и выполнением принятых по ним решений ведется за каждый полученным обращением. Его осуществляет структурное подразделение или должностное лицо, отвечающее за работу с обращениями граждан.

При осуществлении контроля за исполнениями обращений граждан необходимо в первую очередь знать сроки исполнения полученных обращений. Это сроки установлены ст. 12 от 02.05.2006 № 59-ФЗ. Ответ гражданину должен быть дан в течение 30 дней со дня регистрации. Если по каким-либо уважительным причинам подготовка ответа затягивается, в исключительных случаях закон разрешает продлить срок исполнения обращения еще на 30 дней с уведомлением об этом гражданина. И так из выше сказанного максимальный срок подготовки и направления ответа заявителю составляет 60 дней.

Необходимо заметить, что ответ не дается на анонимное обращение, в котором не указана фамилия гражданина и его почтовый адрес.

Устные обращения граждан

Устное обращение гражданин может выразить при личном приеме руководителю организации, его заместителю или ответственному работнику. 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.

Устное обращение гражданина может поступать по телефону. По телефонным обращениям справочного характера абонентам с использованием имеющейся адресно-телефонной базы данных безотлагательно предоставляется необходимая информация и разъяснения по существу поставленных вопросов.

Работа с обращениями граждан – это сложная и ответственная работа, будь то устное или письменное заявление. Каждое обращение гражданина (в любой его форме) может содержать конкретные требования, указания на нарушения и предложения по разрешению проблем. Закон закрепляет гарантии граждан по рассмотрению их обращений и принятия по ним законных решений, которые могут иметь пользу как для самих заявителей, так и для организаций.