

Как получить нужный результат

1. Обращаться **по адресу**, в орган наделенный полномочиями
2. Использовать **правильную форму** обращения
3. **Соблюдать правила** обращения, не давать формальных поводов для отказа
4. Демонстрировать **компетентность**, отсылаться к нормам законодательства
5. Быть **корректным**, не использовать оскорбительных выражений
6. **Излагать факты**, воздерживаться от домыслов и резких оценочных суждений
7. Фиксировать каждое действие
8. Контролировать исполнение, не верить на слово
9. Добиваться четкого следования процедур, предусмотренных Законом
10. Воспитывать «государство» - требовать привлечения к ответственности служащих, нарушающих закон

Что значит – обратиться по адресу

Выбор адресата зависит от цели заявителя

Цель	Адресат	Аргументы
Получить информацию	Орган, обладающий информацией	Конституция РФ Федеральный закон N 8-ФЗ Федеральный закон от 02.05.2006 N 59-ФЗ Устав Пермского края Административные регламенты
Добиться положенного по закону Пресечь нарушения	Вышестоящие органы Уполномоченные по правам Прокуратура	Конституция Законы и нормативно-правовые акты
Восстановить права Компенсировать причиненный ущерб (моральный и материальный)	Суд Институт судебных приставов	Конституция Законы и нормативно-правовые акты Гражданский кодекс
Привлечь виновного к ответственности	Полиция Прокуратура Надзорные органы Суд	Уголовный кодекс Кодекс об административных правонарушениях

Полномочия отдельных органов власти

Кому направлять жалобы

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

Орган	В каких случаях можно обращаться
Прокуратура	Нарушение законодательства во всех сферах
Роспотребнадзор	Защита прав потребителей, нарушения требований санитарных норм.
Государственная инспекция вневедомственного контроля	Соблюдение правил содержания общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме; соответствие качества, объема и порядка предоставления коммунальных услуг установленным требованиям; нарушения законодательства со стороны управляющих компаний.
Гособрнадзор	Нарушение прав в сфере образования.
Государственная противопожарная служба	Нарушение требований пожарной безопасности.
Государственная инспекция труда	Нарушение прав работников.
Федеральная антимонопольная служба	Ущемление интересов потребителей услуг компаний – монополистов (в сфере тепло- и электроэнергетики), нарушение закона о рекламе (неэтичная, недобросовестная реклама и т.п.), недобросовестная конкуренция, согласованные действия и завышение цен и др.
Министерство развития предпринимательства и торговли	Нарушение правил продажи алкогольной продукции (например, продажа алкоголя несовершеннолетним или после 23.00)

Полномочия органов местного самоуправления

Местное самоуправление в Российской Федерации - форма осуществления народом своей власти, обеспечивающая, самостоятельное и под свою ответственность решение населением непосредственно и (или) через органы местного самоуправления вопросов местного значения исходя из интересов населения с учетом исторических и иных местных традиций.

Органы государственной власти не вправе вмешиваться в решение вопросов местного значения.

Администрация Президента в соответствии со своими полномочиями:

- **осуществляет контроль за исполнением федеральных законов** (в части, касающейся полномочий Президента Российской Федерации, в том числе **по обеспечению прав и свобод человека и гражданина**), **указов, других решений Президента Российской Федерации**;
- ведет **учет и анализ обращений граждан**, предложений общественных объединений и органов местного самоуправления.

Обращение в Администрацию Президента можно отправить как по обычной так и по электронной почте¹.

Полномочный представитель Президента Российской Федерации в Приволжском федеральном округе в числе прочего

- организует контроль за исполнением федеральных законов, указов и распоряжений Президента Российской Федерации, постановлений и распоряжений Правительства Российской Федерации, за реализацией федеральных программ в федеральном округе.

Полномочия Уполномоченного по правам человека в Пермском крае

- содействие восстановлению нарушенных прав и свобод человека;
- принятие мер по совершенствованию законодательства в целях защиты прав и свобод человека;
- содействие осуществлению контроля за соблюдением на территории Пермского края государственными органами, органами местного самоуправления, должностными лицами, государственными и муниципальными служащими прав и свобод человека;
- содействие органам государственной власти и органам местного самоуправления в создании системы защиты прав и законных интересов несовершеннолетних, проведение мониторинга соблюдения прав детей;
- др.

¹ <http://letters.kremlin.ru/>

Главные аргументы при обращении с запросом о предоставлении информации

В соответствии с п.2 статьи 24 Конституции РФ

Органы государственной власти и органы местного самоуправления, их должностные лица обязаны обеспечить каждому возможность ознакомления с документами и материалами, непосредственно затрагивающими его права и свободы, если иное не предусмотрено законом.

В соответствии со статьей 8 Федерального закона от 09.02.2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» гражданин имеет право:

- **получать достоверную информацию** о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления;
- **не обосновывать необходимость получения** запрашиваемой информации, доступ к которой не ограничен;
- **обжаловать акты или бездействие** органов власти, нарушающие право на доступ к информации и установленный порядок его реализации;
- **требовать возмещения вреда**, причиненного нарушением права на доступ к информации.

В соответствии с п.4 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации":

- Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов

В соответствии со статьей 12 Устава Пермского края:

- Каждый имеет право на доступ к информации о деятельности органов государственной власти Пермского края, **не обосновывая необходимость ее получения.**
- Ограничение доступа к информации допускается только в случаях, предусмотренных федеральными законами.
- Установление служебной тайны органами государственной власти Пермского края допускается только на основании закона Пермского края.

Устав Пермского края (от 27.04.2007 N 32-ПК) имеет высшую юридическую силу в системе законодательства Пермского края, то есть обязателен для исполнения всеми органами государственной власти Пермского края.

В соответствии с Законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ (ред. от 27.07.2010 г.) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»,

Гражданин имеет право:

- свободно обращаться в любые органы власти, местного самоуправления и к должностным лицам **устно** (на личном приеме) или **письменно**;
- представлять дополнительные документы и материалы **либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме**;
- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на бездействие органа власти;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения;
- **по решению суда получать возмещение убытков и компенсацию морального вреда**, причиненных незаконным действием (бездействием) органа власти при рассмотрении обращения.

Органы власти, местного самоуправления, должностные лица обязаны:

- давать возможность гражданину по его запросу ознакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения;
- регистрировать обращение в течение трех дней с момента поступления;
- рассмотреть 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, указанным 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.

При осуществлении личного приема органы власти обязаны:

- информировать граждан о местах, днях и часах приема;
- фиксировать содержание устных обращений граждан;
- если ответ не может быть дан в момент обращения – давать письменный ответ на поступившее на личном приеме устное обращение;
- регистрировать письменные обращения, переданные на личном приеме;
- если обращение не по адресу – разъяснять, какой орган уполномочен решать поставленный вопрос, и в каком порядке туда следует обращаться.

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

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 существу (сообщив об этом заявителю), если:

- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- текст письменного обращения не поддается прочтению;
- в обращении заявителя содержится вопрос, на который заявителю более одного раза давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;
- в обращении обжалуется судебное решение;
- ответ по существу жалобы не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

СРОКИ

Срок рассмотрения обращения в органах власти – **30 дней** со дня регистрации, в исключительных случаях срок может быть продлен **до 60 дней**.

Срок рассмотрения обращения **в прокуратуре** – **30 дней** со дня регистрации, не требующие дополнительного рассмотрения и проверки – **15 дней** со дня регистрации.

Срок рассмотрения сообщений о происшествиях **в органах внутренних дел**, за исключением содержащих признаки преступления или административного правонарушения, - **30 суток**.

При обращении за получением услуг сроки ее предоставления **нужно уточнять в Административном регламенте, в том числе:** общий срок предоставления услуги; время ожидания в очереди на приеме; сроки регистрации заявления; срок ответа на запрос о предоставлении консультации по электронной почте; срок выдачи документа после принятия решения.

В случае нарушений органов власти при предоставлении **государственных или муниципальных услуг срок рассмотрения жалоб органами власти:**

- на действия органов власти при предоставлении услуги - **15 рабочих дней;**
- на отказ в приеме документов, в исправлении опечаток и ошибок - **5 рабочих дней.**