

Порядок рассмотрения обращений граждан

Правовые основания для рассмотрения обращений граждан

Рассмотрение обращений граждан отделением Фонда осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

Конституцией Российской Федерации (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, № 4, ст. 445);

Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 19, ст. 2060, 2010, № 27, ст. 3410; № 31, ст. 4196);

Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, № 31, ст. 4179; 2011, № 15, ст. 2038, № 27, ст. 3880, № 29, ст. 4291, № 30 (ч. 1), ст. 4587);

Законом Российской Федерации от 27.04.1993 № 4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан» (Ведомости Совета Народных депутатов и Верховного Совета Российской Федерации, 1993, № 19, ст. 685; Собрание законодательства Российской Федерации, 1995, № 51, ст. 4970; 2009, № 7, ст. 772).

Сроки направления, регистрации и рассмотрения письменного обращения

Письменное обращение заявителя подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в региональное отделение (филиал).

Письменное обращение заявителя, поступившее в региональное отделение (филиал), рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

В случае направления дополнительного запроса (при необходимости запроса дополнительных документов), связанного с рассмотрением обращения, данный срок может быть продлен не более чем на 30 дней с уведомлением заявителя о продлении срока его рассмотрения, а также, при необходимости, уведомлением организации, направившей обращение.

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию регионального отделения (филиала), направляется в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заявителя, направившего обращение, о переадресации обращения.

При направлении обращения заявителя на рассмотрение в другой орган государственной и муниципальной власти или соответствующему должностному

лицу, при необходимости, в указанных органах или у должностного лица запрашиваются документы и материалы о результатах рассмотрения обращения.

Обращения заявителей, направленные вышестоящими организациями в региональное отделение с контролем исполнения, рассматриваются в сроки, установленные контролирующими органами, или в сроки, установленные руководством регионального отделения. Если контролирующим органом срок не указан, то письма рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации обращения в отделе (группе) по делопроизводству и организации работы с обращениями граждан (в филиале).

Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, в течение 7 дней со дня его регистрации, обращение подлежит направлению по компетенции в соответствующий государственный орган.

Если в обращении обжалуется судебное решение, то в течение 7 дней со дня регистрации обращение возвращается заявителю, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения, при этом снимается копия обращения для последующего хранения его в деле.

Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, оно не подлежит рассмотрению, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, направившему обращение (если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению).

**Исчерпывающий перечень документов,
необходимых в соответствии с законодательными или иными
нормативными правовыми актами
для рассмотрения обращений граждан**

Основанием для рассмотрения обращений граждан является направленное в региональное отделение (филиал) в письменной форме или в форме электронного документа, а также представленное на личном приеме обращение заявителя в виде¹:

а) заявления - просьбы заявителя 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;

б) предложения - рекомендации заявителя по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности отделения Фонда, развитию

¹ п. п. 2, 3, 4 ст. 4 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

в) жалобы - просьбы заявителя о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

В обращении заявитель указывает либо наименование регионального отделения (филиала), либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность, соответствующего лица, а также 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, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы ставит личную подпись и дату.

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

Заявитель при устном обращении сообщает фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), место жительства, суть обращения.

Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для рассмотрения обращений граждан.

Обращение, поступившее в региональное отделение (филиал), подлежит обязательному приему.

Исчерпывающий перечень оснований для отказа в рассмотрении обращений граждан и для приостановления срока рассмотрения

Основания для отказа в рассмотрении обращения граждан:

в обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

в обращении обжалуется судебное решение;

в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, при этом заявителю, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом);

текст письменного обращения не поддается прочтению;

текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы;

в письменном обращении заявителя 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;

ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну (заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений);

в ходе личного приема заявителю может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных вопросов. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе повторно направить обращение в отделение Фонда либо его должностному лицу.

Основаниями для отказа в рассмотрении обращения заявителя в форме электронного сообщения (далее - Интернет-обращение) является:

отсутствие адреса для ответа;

поступление нескольких дубликатов уже принятого электронного сообщения в течение рабочего дня;

невозможность рассмотрения обращения без получения необходимых документов и личной подписи автора (в отношении обращения, для которого установлен специальный порядок рассмотрения).

Самостоятельная передача заявителями письменных обращений в отделение Фонда осуществляется по адресу:

г. Казань, ул. К. Наджми, 2/39

График работы:

Понедельник-четверг – с 8.30 до 17.30; пятница с 8.30 до 16.15;

обеденный перерыв – с 12.00 до 12.45;

Предоставление информации по вопросам регистрации письменных обращений заявителей осуществляется:

Понедельник-четверг- с 8.30. до 17.30; пятница с 8.30 до 16.15;

Письменное обращение с доставкой по почте или курьером направляется по почтовому адресу регионального отделения:

420111, г. Казань, ул. К. Наджми, 2/39.

Обращения в форме электронного документа направляются на электронный адрес регионального отделения info@ro16.fss.ru, либо на электронный адрес соответствующего филиала.

Результат рассмотрения обращений граждан

Результатом рассмотрения обращения граждан является:

а) устный или письменный ответ на все поставленные в обращении вопросы, в том числе с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же заявителя и существу данных ему ответов и разъяснений;

б) необходимые действия, осуществленные в связи со всеми поставленными в обращении вопросами, в т.ч. направление обращений заявителей по принадлежности.