



РАНХиГС

РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Сибирский институт управления филиал РАНХиГС

Организация и порядок рассмотрения обращений и запросов в органы государственной власти, органы местного самоуправления

Правовая основа



- Федеральный закон от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»
- Федеральный закон от 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»
- Указ Президента Российской Федерации от 17 апреля 2017 года № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций» посредством портала ССТУ.РФ.
- [Методические рекомендации по практике применения Федерального закона от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" \(утв. Администрацией Президента РФ 4 февраля 2021 г. N А1-348о\)](#)

Правовая основа



- Административные регламенты и инструкции

Примеры:

Об утверждении Инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан: постановление Губернатора Новосибирской области от 06 мая 2019 года N 134 (с изменениями на 28 мая 2021 года).

Инструкция о порядке организации работы с обращениями граждан в Законодательном Собрании Новосибирской области : распоряжение председателя законодательного Собрания Новосибирской области от 13 декабря 2019 года № 67-р



ЦЕЛЬ

- **повышение уровня удовлетворенности заявителей работой с их обращениями;**
- **обеспечения защиты прав, свобод и законных интересов человека и гражданина в соответствии с конституционным принципом равноправия;**
- **внедрение единого подхода к рассмотрению обращений граждан, организаций на всем правовом пространстве Российской Федерации;**
- **прогнозирования развития социально-экономических и общественно-политических процессов в Российской Федерации;**
- **повышение эффективности работы органов публичной власти (обращение как показатель их работы, а также взаимодействия при выполнении публично значимых функций; обращения как возможность получить обратную связь с институтами гражданского общества; мониторинг обращений, поступивших в органы государственной власти и органы местного самоуправления позволяет принять обоснованное решение об ответственности указанных субъектов).**



ПРОБЛЕМЫ:

- **необъективное и не всестороннее рассмотрение вопросов, поставленных в обращении;**
- **отсутствие в ответах правовых обоснований принятых решений;**
- **несвоевременное получение ответа на обращение;**
- **не полная и не актуальная информация о способах реализации гражданином / организацией своего права на обращение (правовая неграмотность населения);**
- **ограниченный доступ к Интернет-ресурсам (удаленность территории, отсутствие специальных знаний и навыков пользования персональным компьютером и др.);**
- **«не удовлетворительное качество» официальных сайтов органов государственной власти, органов местного самоуправления (не достаточно информации о подаче обращения во всех разрешенных действующим законодательством формах/ информация размещена, но не понятна).**
- - и др.



РЕШЕНИЕ:

1. Внедрение новых информационных технологий в деятельность органов публичной власти

(ЦИФРОВИЗАЦИЯ) – процесс

внедрения информационнокоммуникационных и цифровых технологий в деятельность граждан, организаций и органов государственной власти, результатом которого является принципиальное изменение в практике получения, обработки и обмена информацией».

Согласно результатам исследования, проведенного международной консалтинговой компанией BCG в 2019 году, Россия вошла в число десяти ведущих стран мира по уровню использования цифровых государственных услуг и заняла третье место по темпам роста их использования.



1.1. Развивать страницы сайтов органов публичной власти.

Официальный сайт должен отвечать современным трендам:

- удобство для пользователя (юзабилити) ;
- быть информативным, т.е. содержать исчерпывающую информацию, включая и способы защиты своих прав (административный и судебный порядок обжалования);

С английского определение юзабилити почти так и переводится: usability — **удобство** использования.

Когда человек попадает на страницу, он легко должен сориентироваться и найти нужную для себя информацию.

Информация должна излагаться в доступной форме.

Инструкции по подаче обращения должны быть понятными, лаконичными.

Проблемы и перспективы совершенствования работы с обращениями граждан в органы государственной власти, органы местного самоуправления



Сайт должен содержать информацию:

- о порядке рассмотрения обращений с указанием актов, регулирующих эту деятельность;
- - о необходимости обращаться в орган, к компетенции которого относится решение вопроса, который автор хочет поставить в обращении;
- - о компетенции соответствующего органа;
- - о порядке реализации, защиты и восстановления прав, свобод и законных интересов;
- - о порядке оказания государственных и муниципальных услуг, требуемых для этого перечней документов;
- - о необходимости изложения предложения, заявления или жалобы в поле «текста обращения», а не путем его вложения, так как прилагаются к обращению документы и материалы в случае необходимости подтверждения доводов, изложенных в обращении;
- - о месте проведения личных приемов руководителями и уполномоченными лицами государственных органов и органов местного самоуправления и установленных для них дней и часах;
- - фамилию, имя и отчество руководителя подразделения или иного должностного лица, к полномочиям которого отнесены организация приема заявителей и обеспечение рассмотрения их обращений, а также номер телефона, по которому можно получить информацию справочного характера;



Правительство Новосибирской области

Обращение

[Область](#) [Губернатор](#) [Органы власти](#) [Правовая база](#) [Управление](#) **[Общество](#)** [Приоритеты](#) [Гражданам](#) [Бизнесу](#) [Пресс-служба](#) [Вакансии](#)



[Развитие институтов гражданского общества](#)

[Общественная палата](#)

[Общественные объединения](#)

[Молодёжная политика](#)

[Организационный комитет «Победа»](#)

[Региональные СМИ](#)

[Региональные соглашения](#)

[Обращения граждан](#)

[Военные комиссариаты НСО](#)

12 октября 2022

[ВСЕ НОВОСТИ >](#)

Общественная приемная Губернатора Новосибирской области А.А. Травникова



COVID-19:
ситуация
в регионе

ОБЪЯСНЯЕМ.РФ

ОТВЕТЫ НА ВОПРОСЫ,
КОТОРЫЕ ВОЛНУЮТ
ВСЕХ



Электронное обращение



Электронное обращение

Отправить письмо

Проверить статус
обращения

Проверить статус
обращений, введенных до
09.01.2017

Проверить статус
обращений, введенных до
19.02.2014

Личный кабинет

Сообщить о коррупции

Информация для ознакомления, желающим отправить обращение в форме электронного документа

Уважаемые посетители сайта!

Пожалуйста, прежде чем отправить обращение в форме электронного документа, рекомендуем Вам ознакомиться с порядком направления и рассмотрения обращений и запросов в форме электронного документа.

В соответствии [с пунктом 1 статьи 8 Федерального закона Российской Федерации от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»](#), гражданин направляет письменное обращение непосредственно в тот государственный орган, орган местного самоуправления или тому должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

В целях объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращений, рекомендуем Вам направлять обращения в тот государственный орган, орган местного самоуправления или тому должностному лицу, в компетенцию которых входит рассмотрение содержащихся в обращениях вопросов через официальные [сайты исполнительных органов государственной власти Новосибирской области](#) и [органов местного самоуправления Новосибирской области](#).



Общественная приемная Губернатора Новосибирской области А.А. Травникова



COVID-19:
ситуация
в регионе

ОБЪЯСНЯЕМ.РФ > ОТВЕТЫ НА ВОПРОСЫ,
КОТОРЫЕ ВОЛНУЮТ
ВСЕХ

Электронное обращение



Авторизация

Регистрация

Регистрация в личный кабинет

Фамилия *

Имя *

Отчество (при наличии)

Написать письмо

Поля, отмеченные *, обязательны для заполнения

Информация о персональных данных авторов обращений, направленных в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»

В соответствии с требованиями части 3 статьи 7 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» ответ на обращение, либо уведомление о его переадресации, направляется гражданину в форме электронного документа по адресу электронной почты (e-mail), указанному в обращении.

Получить ответ

В форме электронного документа

Выберите, куда (к кому) Вы хотите обратиться

Губернатору Новосибирской области

Краткая тема обращения

Фамилия *

Имя *

Отчество (при наличии) *



Наверх



COVID-19:
ситуация
в регионе



ОТВЕТЫ НА ВОПРОСЫ,
КОТОРЫЕ ВОЛНЮТ
ВСЕХ

Электронное обращение



Электронное обращение

Отправить письмо

Проверить статус обращения

Проверить статус обращений, введенных до 09.01.2017

Проверить статус обращений, введенных до 19.02.2014

Личный кабинет

Сообщить о коррупции

Вопросы, связанные с участием в добровольческой (волонтерской) деятельности

Полномочия



Наверх

Проверить статус обращения

Номер-идентификатор *

Введите номер-идентификатор



Какой текст указан на картинке? *

Введите символы, изображённые на картинке.

Отправить

Гражданам

Социальная защита населения

Дети

Занятость населения

Жилье и услуги ЖКХ

Предоставление земельных участков

Экология

Финансовая грамотность

Цифровое телерадиовещание

Судебная задолженность

Обеспечение жильем

Гражданам

Управление Федеральной службы
судебных приставов по Новосибирской области



**УЗНАЙ
СВОЮ задолженность
и ОПЛАТИ**

<https:r54.fssp.gov.ru>
+7 (383) 241 07 11



- Предоставление информации о наличии исполнительного производства (онлайн)
- Предоставление информации о ходе исполнительного производства (онлайн)
- Подача заявлений, ходатайств, объяснений, отводов, жалоб в порядке подчиненности по



1.2. Развивать и совершенствовать систему межведомственного электронного документооборота (МЭДО) и систему электронного документооборота (СЭД)

Минимизация сроков рассмотрения обращений, в том числе за счет сокращения сроков пересылки их в органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.



1.3. Совершенствовать работу с обращениями граждан через «Личный кабинет»

1.4. Совершенствовать работу с обращениями граждан, поданными в форме электронного документа.



2. Сокращение числа вторичных и повторных обращений

Признак вторичности и неоднократности обращения говорит о неудовлетворенности автора не только результатом, но и действиями уполномоченных должностных лиц, органов публичной власти.

Ответ на обращение должен быть с обоснованием автору принятого решения на основании содержания обращения.



- **повторным заявлением**, содержащим вопросы, решение которых не входит в компетенцию органа или должностного лица, в адрес или на имя которых оно поступило, в случае если автор приводит новые доводы, новые обстоятельства, дает отрицательную оценку объективности рассмотрения ранее изложенных им доводов, всесторонности рассмотрения ранее изложенных им обстоятельств, а также в случае несогласия органа с результатами рассмотрения направленных обращений по части 3 и части 5 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ;



- **вторичным заявлением**, содержащим вопросы, решение которых не входит в компетенцию органа или должностного лица, в адрес или на имя которых оно поступило, но содержащим информацию о предыдущем рассмотрении данных вопросов органами или должностными лицами, в компетенцию которых входит их решение, в случае отсутствия результатов рассмотрения обращений органом, в том числе на портале ССТУ.РФ;



Жалоба на действия (бездействие) органа или должностного или уполномоченного лица, должно содержать факты конкретных нарушений конкретным органом или конкретным лицом, принявшими конкретное решение, либо осуществившим конкретное действие (бездействие), в результате которых, по мнению автора: нарушены его конкретные права или конкретные свободы; созданы препятствия осуществлению его конкретных прав или конкретных свобод; на него незаконно возложена какая-либо конкретная обязанность; он незаконно привлечен к какой-либо конкретной ответственности.



Жалобы на действие (бездействие) государственных органов, в соответствии с частями 6 и 7 статьи 8 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» нельзя направлять в эти же органы.

Поэтому если в связи с этим запретом отсутствует возможность направления жалобы в иные государственные органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, то жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суде.



Внутренний мониторинг обращений, анализ содержания обращений.

Необходимо создавать электронные архивы, обеспечивающие хранение электронных образов обращений и результатов их рассмотрения, в том числе ответов на обращения;

Размещение статистических отчетов о работе с обращениями на официальном сайте органа публичной власти.

Соблюдение сроков рассмотрения обращений.

Сроки рассмотрения обращений

Срок	Действие	статья 59-ФЗ, регулирующая данную обязанность	Примечание.
3 дня	Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу.	часть 2 ст. 8 Закона	Необходимо вести журнал регистрации обращений граждан
5 дней	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.	часть 3.1 статьи 8 Закона	С обязательным уведомлением заявителя о направлении обращения для рассмотрения!!!
7 дней	Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию данного государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.	часть 3 ст. 8 Закона	С обязательным уведомлением заявителя о направлении обращения для рассмотрения в другой орган
7 дней	Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.	часть 2 статьи 11 Закона	
7 дней	В случае, 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.	часть 4 статьи 11 закона	(если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению).
15 дней	Орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения	часть 2 статьи 10 Закона	(за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну)