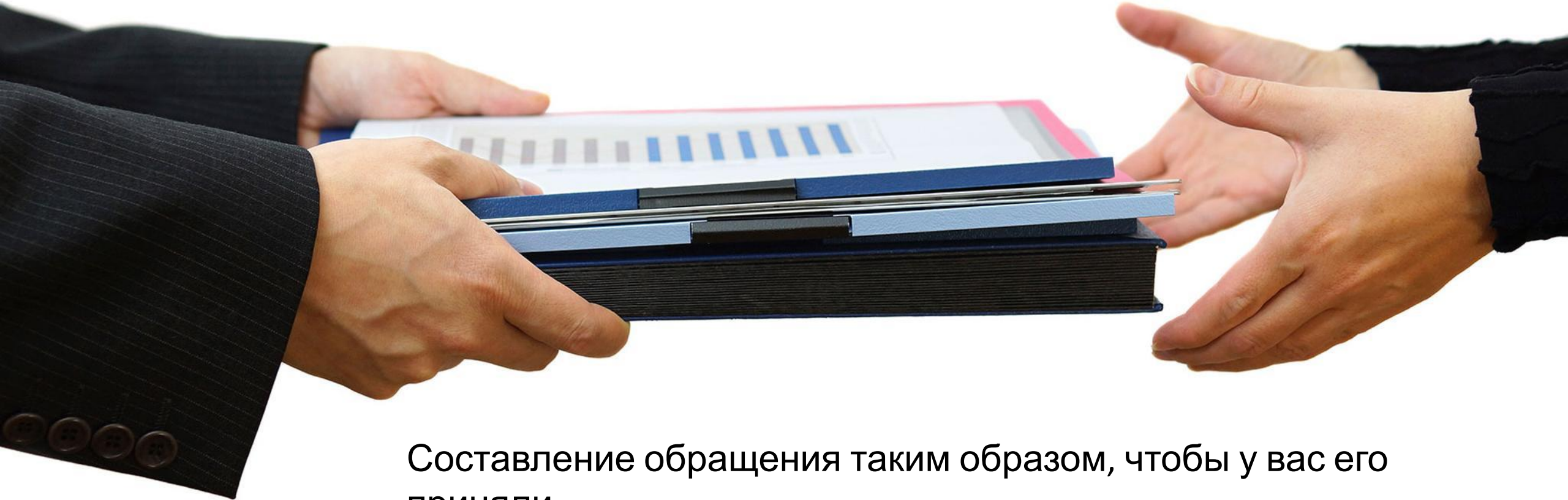


# ПРАВИЛА ГРАМОТНОЙ ПОДАЧИ ОБРАЩЕНИЯ В ГОСУДАРСТВЕННЫЕ УЧРЕЖДЕНИЯ И ЧАСТНЫЕ КОМПАНИИ



Составление обращения таким образом, чтобы у вас его  
приняли  
как в государственных структурах, так и в частных  
компаниях?

**СТАРТУЕМ В 20:30 (18:30  
МСК)**

# Сегодня рассмотрим такие темы

## как:

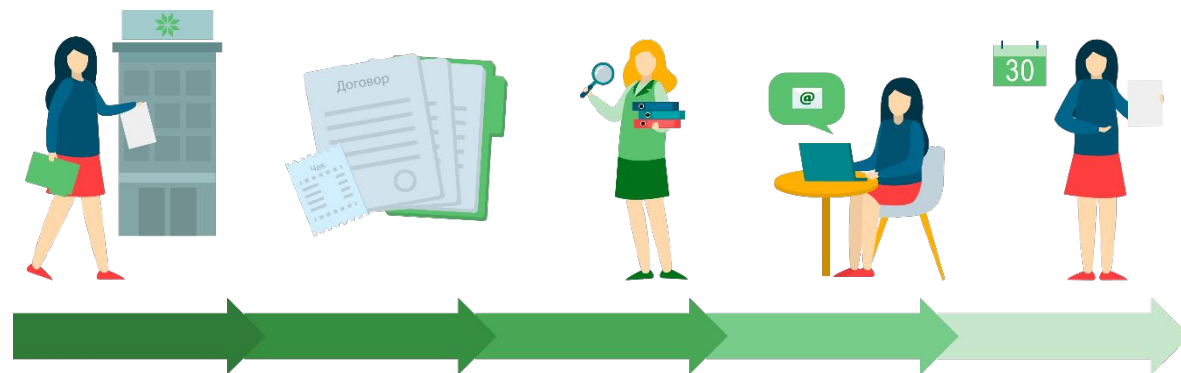
- Виды обращений: электронное и письменное
- Способы подачи электронных и письменных обращений
- Нормативная база: какими нормативно правовыми актами регулируются обращения
- Подача обращения в государственные учреждения
- Подача обращения в частные компании
- Препятствия, возникающие при подаче обращений
- Заключение

# ВИДЫ ОБРАЩЕНИЙ

**В формате электронного  
документа**

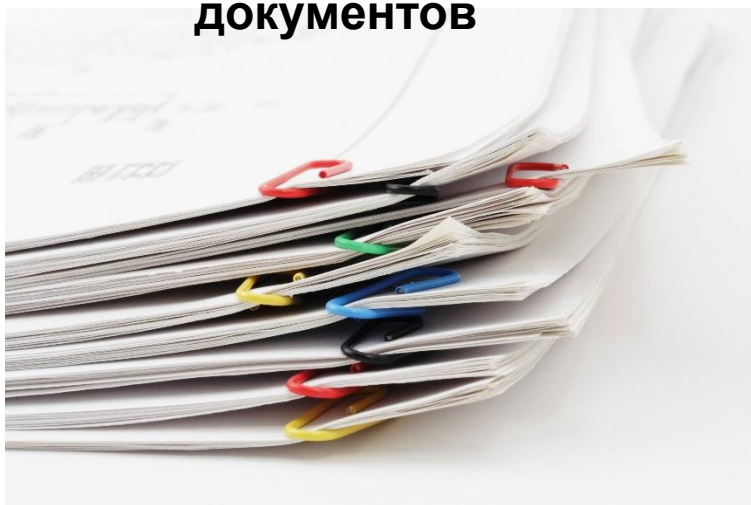


**Письменное/печатное  
обращение**

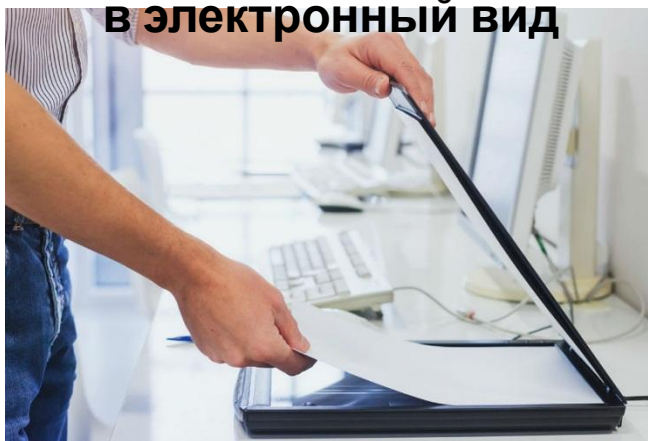


# Подача обращения в электронном виде

Сбор документов



Перевод информации в электронный вид

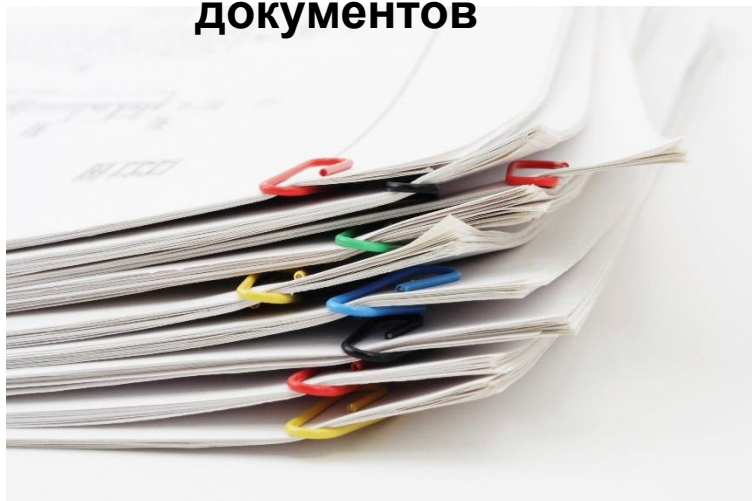


Отправка обращения в государственное учреждение



# Письменное обращение

**Сбор  
документов**



**Отправка обращения  
в государственное  
учреждение**



# Нормативная база

В зависимости от того, кому подаётся обращение

Государственное учреждение



Частная компания





# Нормативная база при подаче обращения в государственное учреждение

Государственн  
ое  
учреждение



В первую очередь – это Федеральный закон  
«О порядке рассмотрения обращений граждан Российской  
Федерации»  
от 02.05.2006 N 59-ФЗ.

После следует рассматривать и внимательно изучить другие ФЗ,  
постановления Правительства всех уровней и ряд других НПА  
в зависимости от характера обращения (жалоба на товар/услугу,  
обращение на бездействие чиновников, обращения в сфере ЖКХ и  
т.д.).

## Нормативная база при подаче обращения в частную компанию

**Частная  
компания**



Сначала нужно понять с чем вы хотите обратиться. После этого станет понятно какими законами руководствоваться при подаче обращения.

Если вы жалуетесь на некачественно оказанную услугу или плохой товар – в первую очередь это Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей».

Чаще всего обращения подаются в связи с нарушениями в действиях компании. Сначала определяете характер нарушения. Затем станет понятно как действовать и какими законами руководствоваться.



## Препятствия, возникающие при подаче обращений

Подача гражданами обращений в государственные учреждения и частные компании – риск несения убытков первыми в случае удовлетворения требований вторых и использование дополнительного времени на рассмотрение обращений.

Ввиду этого, первые периодически строят препятствия гражданам при подаче обращений, среди которых:

попытка «играть» на юридической безграмотности; призыв к человечности («...ну вы нас тоже поймите...»);

игнорирование обращений; бездействие после принятия обращения; перекладывание вины

При грамотно составленном обращении даже юрист компании не посмеет его отклонить. («...позвоните Ивану Петровичу и уточните у него...»), «...его/ее сейчас нет...»); незаконные действия

### Примеры правильного и неправильного обращения

~~Они мне продали китайскую тужу!  
Накажите их!~~

✓  
ООО «...» 12.06.2017 продала мне телефон, не отвечающий заявленным потребительским свойствам. В соответствии с Законом РФ от 07.02.1992 N 2300-1 прошу защитить мои законные права.

# Заключе ие

1. Для начала поймите цель вашего обращения (заявление, жалоба и т.д.) и куда эффективнее подать.
2. При письменном обращении прикрепляйте копии (!) важных документов, если нужно – нотариально заверенные.
3. При подаче обращений следите за сроками и просите в обращении прислать входящий номер обращения.
4. При наличии официальной почты – лучше отправлять обращение на неё, чем через форму на сайте.
5. При нарушении ваших прав частной компанией – лучше сначала обратиться с претензией к ней. В случае с государственным учреждением – напрямую в контролирующие органы.
6. Будьте в курсе последних изменений законодательства. Законы частично или полностью могут устареть, либо дополниться новыми пунктами.
7. В зависимости от ситуации ЖЭУ и УК можно привлечь за нарушение сроков 59-ФЗ.

КОНТАКТЫ:

[vk.com/sensible\\_alien](https://vk.com/sensible_alien)  
[vk.com/nikolaishorin](https://vk.com/nikolaishorin)

[www.instagram.com/nikolai\\_shorin](https://www.instagram.com/nikolai_shorin)

[www.facebook.com/shorin.official](https://www.facebook.com/shorin.official)

**ДОБАВЛЯЙТЕСЬ В  
ДРУЗЬЯ!**