

Пишем письмо...

Рекомендации по составлению обращений

**ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ЗАКОН РФ N 59-ФЗ от
02.05.2006 года**

**«О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ
ГРАЖДАН РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

(в ред. ФЗ от 29.06.2010 N 126-ФЗ)

**ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ЗАКОН N 8-ФЗ от
09.02.2009 года**

**«ОБ ОБЕСПЕЧЕНИИ ДОСТУПА К ИНФОРМАЦИИ О
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ ОРГАНОВ И
ОРГАНОВ МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ»**

ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ЗАКОН РФ N 59-ФЗ от 02.05.2006 года

«О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»

Статья 7. Требования к письменному обращению

1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа или органа местного самоуправления, в которые направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.
2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.
3. Обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Федеральным законом.

Статья 4. Основные термины, используемые в настоящем Федеральном законе

Для целей настоящего Федерального закона используются следующие основные термины:

- 1) обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу письменные предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;
- 2) 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;
- 3) 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;
- 4) жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

**ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ЗАКОН N 8-ФЗ от 09.02.2009 года
«ОБ ОБЕСПЕЧЕНИИ ДОСТУПА К ИНФОРМАЦИИ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
ГОСУДАРСТВЕННЫХ ОРГАНОВ И ОРГАНОВ МЕСТНОГО
САМОУПРАВЛЕНИЯ»**

***Статья 1. Основные понятия, используемые в настоящем
Федеральном законе***

...4) запрос - обращение пользователя информацией в устной или письменной форме, в том числе в виде электронного документа, в государственный орган или орган местного самоуправления либо к его должностному лицу о предоставлении информации о деятельности этого органа;...

***Статья 18. Запрос информации о деятельности
государственных органов и органов местного
самоуправления***

1. Пользователь информацией имеет право обращаться в государственные органы, органы местного самоуправления с запросом как непосредственно, так и через своего представителя, полномочия которого оформляются в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

**НАЙДИТЕ СТИЛИСТИЧЕСКИЕ,
ГРАММАТИЧЕСКИЕ ОШИБКИ И ОШИБКИ В
СТРУКТУРЕ РАССМАТРИВАЕМОГО
ОБРАЩЕНИЯ**

Председателю Комитета по здравоохранению Пяржской области
В. М. Кабутину

Копия:
Руководителю Территориального органа Росздравнадзора
по Пяржской области
А. Ф. Илову

от Ирины Ниловны Сидорова, 25.12.1962 г. рождения
Проживающей по адресу:
Пяржск, Линский пр., д.111, к. 2, кв. 203
Тел: +7-900-000-00-00, e-mail:sirina@gmail.com

Уважаемый Валерий Михайлович!

Я, Ирина Ниловна Сидорова, страдаю хроническим миелоидным лейкозом (код С.92.). Для контроля лечения и качества жизни я должна регулярно проводить молекулярные и цитогенетические исследования 2-4 раза в год. На эти исследования я трачу до 10 000 руб. в год, что является серьезной нагрузкой на мой бюджет.

В соответствии с п.2 ст.19 Федерального закона от 21.11.11г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан Российской Федерации» каждый имеет право на медицинскую помощь в гарантируемом объеме, без взимания платы в соответствии с Программой государственных гарантий и ст.38, ст.34 Федерального закона от 29.11.2010 г. №326 "Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации", а также в соответствии с Приказом Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 14.11.2007 г. №704 «Об утверждении стандарта медицинской помощи больным с хроническим миелолейкозом и другими гемобластозами» определено, что молекулярные и цитогенетические исследования входят в стандарт медицинской помощи.

На основании вышеизложенного прошу Вас разобраться в сложившейся ситуации, когда я должна оплачивать исследования, которые должны проводиться без взимания платы и возместить мне денежные средства за проведенные исследования и сообщить мне о решении этих вопросов письменно на почтовый адрес или на адрес электронной почты (e-mail) sirina@gmail.com.

С уважением

/И. Н. Сидорова/

«07» июля 2017

Председателю Комитета по здравоохранению Пряжской области
В. М. Кабутину

Копия:
Руководителю Территориального органа Росздравнадзора
по Пряжской области
А. Ф. Илову

от Ирины Ниловны Сидорова, 25.12.1962 г. рождения
Проживающей по адресу:
Пряжск, Линский пр., д.111, к. 2, кв. 203
Тел: +7-900-000-00-00, e-mail:sirina@gmail.com

Уважаемый Валерий Михайлович!

Я, Ирина Ниловна Сидорова, страдаю хроническим миелоидным лейкозом (код С.92.). Для контроля лечения и качества жизни я должна регулярно проводить молекулярные и цитогенетические исследования 2-4 раза в год. На эти исследования я трачу до 10 000 руб. в год, что является серьезной нагрузкой на мой бюджет.

В соответствии с п.2 ст.19 Федерального закона от 21.11.11г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья

Одно письмо - один вопрос !

медицинской помощи.

На основании вышеизложенного прошу Вас разобраться в сложившейся ситуации, когда я должна оплачивать исследования, которые должны проводиться без взимания платы и возместить мне денежные средства за проведенные исследования и сообщить мне о решении этих вопросов письменно на почтовый адрес или на адрес электронной почты (e-mail) sirina@gmail.com.

С уважением

/И. Н. Сидорова/

«07» июля 2017

**ПРЕЖДЕ ЧЕМ ПИСАТЬ ОБРАЩЕНИЕ
ИЗУЧИТЕ ПОЛНОМОЧИЯ ОРГАНА, В
КОТОРЫЙ ОБРАЩАЕТЕСЬ**

Структура письма

- 1. Адресат**
- 2. Текст**
- 3. Приложение**
- 4. Подпись**
- 5. Дата**



**ПРЕЖДЕ ЧЕМ ПИСАТЬ ОБРАЩЕНИЕ
ИЗУЧИТЕ ПОЛНОМОЧИЯ ОРГАНА, В
КОТОРЫЙ ОБРАЩАЕТЕСЬ**

Структура «адресата»

Кому:

- ✓ наименование организации (структурного подразделения организации);
- ✓ наименование должности, инициалы и фамилия получателя.

От кого:

ФИЗИЧЕСКОЕ ЛИЦО

- ✓ фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), полный почтовый адрес, телефон, электронная почта

ЮРИДИЧЕСКОЕ ЛИЦО

- ✓ Фирменный бланк

**Заместителю Главы
Администрации
Волгоградской области по
здравоохранению и
социальному развитию
Н.А.Черняевой**

Или

**Комитет по здравоохранению
Волгоградской области
Гусейновой С.В.**

**Заместителю Главы
Администрации Волгоградской
области по здравоохранению и
социальному развитию
Н.А.Черняевой**

Хныкиной Елены Сергеевны,
400055, г.Волгоград, пр.Героев
Сталинграда, д.8, кв.30


Структура текста

Текст письма состоит из:

ВСТУПЛЕНИЕ : обосновываются причины возникновения вопроса или дается его краткая история. Если поводом для составления письма послужил какой-либо документ, дается ссылка на него.

ИЗЛОЖЕНИЕ ИЛИ ДОКАЗАТЕЛЬСТВА : приводится аргументирующая информация: изложение фактов, описание ситуаций, какие права нарушены и т.д.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ : формулируется основная цель письма, приводятся выводы, предложения, просьбы, требования, т.е. излагается позиция автора.

 В зависимости от назначения письма применяются и другие схемы построения текста, в которых один из элементов может отсутствовать или их порядок может быть другим.

Текст письма, как правило, состоит из следующих структурных частей:

1) официальное обращение к адресату (словосочетание, выражающее уважение к адресату, отделяющееся от других частей текста восклицательным знаком).

* Обращения должны соответствовать обычаям официального этикета и случаю обращения, например:

* «Уважаемый Матвей Сергеевич!»;

* «Уважаемая Антонина Петровна!»;

В отдельных случаях обращение может быть соединено с вступительной фразой текста при этом вместо восклицательного знака в конце ставится запятая, после которой помещается вступительная фраза, например:

* «Уважаемый Николай Сергеевич, информируем Вас о...»;

* «Уважаемые депутаты, позвольте поздравить Вас с...»;

* Письма, имеющие нескольких адресатов, оформляются без обращений.

2) **вступительная фраза** - предложение, включающее благодарность адресату, а также пояснение мотивов, целей и просьб письма, например:

подтверждение,

«Ваше письмо от... №... получено»;

«В подтверждение (предварительной договоренности, телефонного разговора и др.)»;

обоснование действия,

«В соответствии с положениями Трудового кодекса Российской Федерации...»;

«В связи с... (переносом сроков исполнения, проведением совместных мероприятий и др.)...»;

«На основании (подписанного договора, утвержденного протокола и др.)»;

«В порядке оказания (содействия, помощи и др.)...»;

«В целях (совершенствования контроля, использования полномочий и др.)...»;

благодарность,

«Мы благодарны Вам за содействие в организации проведения обучения работников»;

«Заранее благодарим за возможную помощь»;

«Мы были бы Вам признательны за поддержку нашей инициативы»;

просьба,

«Просим (направить, исключить, оказать содействие и др.)»;

«Убедительно просим (предоставить возможность..., дать заключение..., дать согласие... и др.)»;

сопровождение,

«Направляем копию служебного контракта»;

«Высылаем (методические пособия, инструкцию, техническую документацию, проект приказа и др.)...»;

напоминание,

«Напоминаем, что в соответствии с предварительной договоренностью Вам необходимо представить следующие сведения»;

«Напоминаем Вам, что срок исполнения контрольного документа истекает 24.08.2006»;

предложение,

«Рекомендуем исключить данный абзац из текста проекта»;

«Мы можем предложить Вам различные варианты решения названной проблемы»;

Запрос,

«Прошу предоставить информацию о наличии...»

Жалоба

«Вынужден обратиться к Вам...»

«Обращаюсь к Вам...»

3) основная часть текста (несколько логически и стилистически связанных предложений), в которой формулируется существо вопросов, а также помещаются предложения, просьбы и т. д.;

4) заключительная формула вежливости - словосочетание, подчеркивающее особо уважительное отношение к адресату используется по усмотрению подписывающего письмо.

Заключительная формула вежливости предшествует подписи, располагается на один межстрочный интервал ниже текста письма например:

- * «С уважением...»;
- * «С неизменным уважением...»;
- * «С глубоким уважением...»;
- * «С благодарностью и уважением...»;
- * «С уважением и пожеланиями успехов в работе...»;

1,5-2 см

Заместителю Главы Администрации
Волгоградской области - председателю
Комитета по здравоохранению
Волгоградской области
Н.А.Черняевой
400131, г. Волгоград, ул. Ленина 15

Хылькиной Елены Сергеевны,
400055, г. Волгоград, пр.Героев
Сталинграда, д.8, кв.30
тел. 8-906-400-27-19

1/2 текста

не менее 3 интервалов

Я, Хылькина Елена Сергеевна, 1967 года рождения, являюсь инвалидом 2 группы по причине заболевания хроническим миелоидным лейкозом (ХМЛ). С июня 2003 года я наблюдаюсь в ГНЦ РАМН г.Москвы и там же обеспечивалась препаратами для лечения. С апреля 2007 года я принимаю препарат дазатиноб (спрайсел), который получала по международной программе бесплатного обеспечения для больных хроническим миелолейкозом (GIPAP).

2,5-3 см

С июля 2009 года международная программа бесплатного обеспечения для больных хроническим миелолейкозом (GIPAP) закрыта и обеспечение препаратом должно осуществляться по месту жительства. Данным препаратом я обеспечена до 28 января 2010 года по благотворительной программе и согласно рекомендации ГНЦ РАМН г.Москвы мне необходимо продолжение лечения дазатинобом (спрайсел). На сегодняшний день дазатиноб (спрайсел) не включен в список лекарственных средств по программе «7 нозологий» для лечения ХМЛ, но Постановлением Главы Администрации Волгоградской области от 12 октября 2009 г. № 1198 «О ВНЕСЕНИИ ИЗМЕНЕНИЙ В ПОСТАНОВЛЕНИЕ ГЛАВЫ АДМИНИСТРАЦИИ ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ ОТ 9 ИЮНЯ 2008 Г. № 707 *ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПОРЯДКА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МЕР СОЦИАЛЬНОЙ ПОДДЕРЖКИ ПО ЛЕКАРСТВЕННОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ ПРИ АМБУЛАТОРНОМ ЛЕЧЕНИИ ГРАЖДАН, СТРАДАЮЩИМ СОЦИАЛЬНО ЗНАЧИМЫМИ ЗАБОЛЕВАНИЯМИ, ПРОЖИВАЮЩИМ НА ТЕРРИТОРИИ ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ», данный препарат включен в приложение "Перечень лекарственных средств, отпускаемых по рецептам врачей бесплатно при реализации мер социальной поддержки..." по позиции "Лекарственные средства для лечения злокачественных новообразований". Кроме того, согласно Постановления Правительства РФ от «30» июля 1994 г № 890, инвалидам первой-второй группы лекарственные средства отпускаются по рецептам врачей бесплатно и финансирование расходов по оплате лекарственных средств осуществляется за счет средств субъекта Российской Федерации и иных источников, привлекаемых на эти цели.

1,5-2 см

Мои обращения и обращения руководства ГНЦ РАМН г.Москвы в департаменты здравоохранения по Волгограду и Волгоградской области не принесли результата.

Убедительно прошу закупить препарат дазатиноб (спрайсел) для моего лечения, так как от этого зависит мое здоровье и жизнь. Несвоевременный прием назначенных мне лекарственных средств может повлечь резкое ухудшение состояния моего здоровья вплоть до летального исхода.

С уважением

Хылькина Е.С.

« _____ » _____ 2010 г.

1,5-2 см

Обоснованный или нет, на ваш
взгляд, дан ответ на обращение?

У Вас имеются основания для написания жалобы если в ответе имеется:

- отказ в оказании медицинской помощи в связи с отсутствием:

* финансирования,

* отсутствием в любом из перечней при наличии заключения Врачебной комиссии

- искаженная информация,

- произвольная трактовка,

- отсутствует ответ за ваше обращение,

- отсутствуют сроки и т.д.

ФЗ - 59 Статья 8. Направление и регистрация письменного обращения

1. 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.

2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу.

3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию данных 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, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 настоящего Федерального закона.

4. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

5. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

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

7. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 6 настоящей статьи, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

ФЗ - 59 *Статья 8. Направление и регистрация письменного обращения*

1. 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.
2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу.
3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию данных 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, с уведомлением гражданина, направившего

**ЖАЛОБА ДОЛЖНА БЫТЬ
ОБОСНОВАННАЯ!**

необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

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

7. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 6 настоящей статьи, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

Статья 12. Сроки рассмотрения письменного обращения

1. Письменное обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается **в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.**

2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 настоящего Федерального закона, руководитель государственного органа или органа местного самоуправления, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

Спасибо за внимание!