**ПАМЯТКА**

**Порядок рассмотрения обращений граждан в органах государственной власти и органах местного самоуправления**

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

Федеральный закон от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения граждан Российской Федерации» (далее – Закон) – единственный действующий законодательный акт, специально посвященный порядку рассмотрения обращений граждан. В статье 33 Конституции РФ закреплено право на обращение. Когда нарушается законодательство о правах и свободах человека и гражданина организацией, то за их защитой лицо может обратиться в органы государственной власти и местного самоуправления.

***Какие права предоставлены гражданам действующим законодательством?***

Граждане имеют право:

- обратиться как индивидуально, так и в группе с другими лицами (Коллективно); устно на личном приеме, письменно, направив обращение по почте или через Интернет;

- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если оно не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну;

- прекратить рассмотрение обращения по собственной инициативе, подав в орган, куда он направлял обращение, заявление в произвольной форме;

- обжаловать в вышестоящий орган или в суд принятое по обращению решение или действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения.

***Что необходимо знать, чтобы своевременно получить ответ на свое обращение?***

- указать в обращении Ф.И.О., почтовый адрес, по которому он ожидает ответ, или электронный адрес;

- написать текст разборчивым почерком или напечатать его на компьютере, поставить подпись и дату;

- в подтверждение изложенных доводов к обращению можно приложить документы или иные материалы.

***Что не допускается указывать в обращении?***

- употреблять нецензурные либо оскорбительные выражения, угрожать жизни, здоровью и имуществу должностного лица или членов его семьи.

В случае получения такого обращения государственный орган или орган местного самоуправления вправе оставить его без ответа по существу поставленных в нем вопросов.

***Какие сроки установлены для рассмотрения обращений граждан?***

Регистрация обращений производится в течение 3 дней с момента его поступления.

Установленный срок рассмотрения письменного обращения – 30 дней с момента регистрации обращения в органе. В исключительных случаях этот период может быть увеличен руководителем органа еще на 30 дней. О продлении срока рассмотрения обращения гражданин должен быть уведомлен.

***Какая ответственность установлена за ненадлежащее рассмотрение обращений граждан органами государственной власти и органами местного самоуправления?***

Статья 5.59 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях «Нарушение порядка рассмотрения обращений граждан».

Нарушение установленного законодательством Российской Федерации порядка рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, должностными лицами государственных органов, органов местного самоуправления, государственных и муниципальных учреждений и иных организаций, на которые возложено осуществление публично значимых функций, -

влечет наложение административного штрафа в размере от пяти тысяч до десяти тысяч рублей.

***Куда обращаться гражданам в случае нарушения их прав при рассмотрении обращений?***

Обжаловать ответы органов государственной власти или органов местного самоуправления граждане могут в вышестоящую организацию вышестоящему должностному лицу или в прокуратуру Ненецкого автономного округа (адрес: г. Нарьян-Мар, ул.Ленина, д. 40, телефон 4-28-85) официальный сайт http://procuratura-nao.ru - раздел «Интернет-приемная».

В случае нарушения порядка рассмотрения обращения возбудить дело об административном правонарушении по ст. 5.59 КоАП РФ вправе прокурор.

**Сроки рассмотрения обращений:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Срок** | **Действие** | **статья закона №59-ФЗ, регулирующая данную обязанность** | **Примечание** |
| 1. | 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 |
| 2. | 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. |
| 3. | 7 дней | 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. | часть 3 ст. 8 Закона | С обязательным уведомлением заявителя о направлении обращения для рассмотрения в другой орган |
| 4. | 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 |  |
| 5. | 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). |
| 6. | 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). |
| 7. | 30 дней | Письменное обращение, поступившее в  орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения. | часть 1 статьи 12 Закона |  |
| 8. | 30 дней | 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. | часть 2 статьи 12 Закона | С обязательным уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения обращения. |

**Перечень контрольных, надзорных и государственных органов, правомочных рассматривать обращения граждан**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование | функции | руководитель | контакты |
| Государственная инспекция строительного и жилищного надзора Ненецкого автономного округа | осуществляет надзор за соблюдением прав и законных интересов граждан и юридических лиц в жилищной сфере (включая соблюдения требований по порядку предоставления коммунальных услуг, содержания общего имущества, обоснованности установления, изменения, расчета платы за коммунальные услуги) | Сергеева Татьяна Павловна | 166000, Ненецкий автономный округ, г. Нарьян-Мар, ул. Ленина, д. 27, кор. В, оф. 50  8 (81853) 4-83-50 |
| Управление по государственному регулированию цен (тарифов) Ненецкого автономного округа | осуществляет региональный контроль в области регулирования тарифов в сфере водоснабжения, водоотведения, электроэнергии, теплоснабжения, коммунальных услуг | Тихомирова Лариса Владимировна | 166000, Ненецкий автономный округ, г. Нарьян-Мар, ул. Ненецкая, дом 20  (81853) 2-13-80, 2-12-23  tarif@adm-nao.ru |
| Управление Роспотребнадзора по Ненецкому автономном округу | осуществляет контроль за соблюдением законодательства по обеспечению санитарно – эпидемиологического благополучия населения (вопросы качества воды, продуктов питания, сбора использования, захоронения отходов), а также в области защиты прав потребителей | Кирхар Наталья Вячеславовна | 166000, Ненецкий АО, г. Нарьян-Мар, ул. Авиаторов, дом 7  8 (81853) 4-21-58  E-mail: turpnnao@atnet.ru. |
| Управление Федеральной антимонопольной службы по Ненецкому автономному округу | осуществляет контроль за соблюдением законодательства в сфере рекламного законодательства, в сфере ценообразования на бензин, лекарства, продукты питания, различные услуги, технологического присоединения к электротеплосетям | Белоконь Ирина Владимировна | 166000, г. Нарьян-Мар, ул. Пырерка 15, этаж 2.  E-mail: to83@fas.gov.ru  8 (81853) 2-19-66 |
| Департамент здравоохранения, труда и социальной защиты населения Ненецкого автономного округа | Занимаются вопросами опеки и попечительства, начисления и выплаты социальных пособий и выплат, выявлением детей сирот и детей оставшихся без попечения родителей, их устройство, социальная помощь гражданам оказавшимся в трудных жизненных ситуациях, социально опасном положении, инвалидам | Свиридов Сергей Анатольевич | 166000, Ненецкий автономный округ, г. Нарьян-Мар, ул. Смидовича, д. 25 (вход со двора)  (81853) 4-62-57  medsoc@ogvnao.ru |
| Департамент образования, культуры и спорта Ненецкого автономного округа | осуществляет контроль за образовательными организациями (школы, детские сады) |  | 166000 г. Нарьян-Мар, ул. Ленина, д. 23 А  ел.:(81853)2-11-86, тел/факс:(81853)4-04-32  doks@adm-nao.ru |
| УМВД России по Ненецкому автономному округу | регистрация и рассмотрение сообщений о преступлениях | Яковлев Олег Николаевич | 166000, г. Нарьян-Мар , ул. Выучейского, д. 13  mvd83@mvd.gov.ru |
| Нарьян-Марский городской суд | рассматривает земельные споры (признание права собственности, споры по установлению границ), индивидуальные трудовые споры, возмещение убытков, взыскание неустойки, компенсация морального вреда, понуждение к исполнению обязанностей, признание недействительным решений собраний (в том числе общих собраний собственников многоквартирных домов). | Волкова Ольга Николаевна | 166000, г. Нарьян-Мар, ул. Октябрьская, д. 24  Тел.: (81853) 4-31-43  nariyanmarsky.nao@sudrf.ru |