**ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН: ШПАРГАЛКА**

*Излишне говорить, насколько обращения граждан занимают важное место в деятельности органов местного самоуправления. В этом материале мы собрали советы и рекомендации специалистов, которые помогут*

*где-то освежить знания, а где-то и оптимизировать данное направление работы.*

**ПРО СРОКИ**

Какие бывают сроки:

**3 дня.** Срок, в течение которого обращение должно быть зарегистрировано (часть 2 статьи 8 Федерального

закона № 59-ФЗ). Это правило действует и тогда, когда человек обратился на электронную почту органа местного самоуправления. Нужно передать обращение на регистрацию, вне зависимости от того, ведется регистрация централизованно или по подразделениям. Все остальные сроки отсчитываются от даты регистрации обращения.

**7 дней.** Дается на то, чтобы переслать обращение по компетенции, если изложенные в нем вопросы не относятся к компетенции органа местного самоуправления (часть 3 статьи 8 Федерального закона

№ 59-ФЗ). При этом, если в обращении есть информация о нарушениях в сфере миграции, то этот строк сокращается до пяти дней (часть 3.1 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ). Важно уведомить заявителя о перенаправлении его обращения.

**15 дней.** Срок, в течение которого обязаны ответить органы или должностные лица, которым направлялись запросы о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения (если такой запрос направлялся) (часть 2 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ).

**30 дней.** Общий срок ответа на обращение. Если обращение содержит информацию о фактах нарушений в сфере миграции, то срок ответа сокращается до 20 дней.

**Нюансы:**

В 30-дневный срок засчитывается день, когда обращение зарегистрировано (часть 1 статьи 12 Федерального закона № 59-ФЗ).

 Ответ заявителю направляется тем же способом, которым пришло обращение или как указано в обращении. Если заявитель указал, что желает получить ответ лично в руки, нужно до окончания тридцатидневного срока уведомить о его готовности. Если заявитель не появится для получения ответа, то отправить его почтой в последний день срока (не на следующий).

Ответ не обязательно отправлять заказным письмом, достаточно простого письма.

 Все сроки рассчитываются в календарных днях.

 Не важно, когда направлялся промежуточный ответ, срок будет отсчитываться от даты регистрации обращения. А промежуточный ответ - это и есть уведомление о продлении. Обязательно указать

причину продления в своем промежуточном письме.

**Важно:**

Нельзя продлевать срок ответа на запрос о предоставлении информации о деятельности органа местного самоуправления, поступивший в рамках Федерального закона № 8-ФЗ.

 В муниципальный акт, регулирующий вопросы работы с обращениями, не обязательно записывать процедурные сроки передачи документов внутри администрации, так как это ваше внутреннее регулирование.

 Если вы нарушили срок ответа в пределах 2-3 дней, и контролирующий орган обратился в суд о привлечении вас к ответственности, то в случае, если ответ был объективным и всесторонним, целесообразно просить суд не применять меры ответственности в силу малозначительности нарушения.

**ПРО ОТДЕЛЬНЫЕ ОБРАЩЕНИЯ**

**Неоднократные обращения**

Если гражданин обращается с вопросом, на который ему неоднократно давались письменные ответы, то такую переписку можно прекратить. Чтобы прекратить переписку должно совпасть три признака обращения:

- поступают от одного и того же

заявителя;

- в один и тот же орган или одному

и тому же должностному лицу;

- по одному и тому же вопросу

(нет новых доводов и информации).

Пока хотя бы один критерий отсутствует переписку прекращать нельзя. В случае прекращения переписки заявителя следует

уведомить об этом.

Обращение, пришедшее в порядке перенаправления из другого органа,

не считается неоднократным.

**Нецензурные обращения**

Если обращение содержит оскорбления, нецензурные выражения, угрозы должностному лицу или его семье, можно оставить такое обращение без ответа по существу. При этом нужно сообщить заявителю, что ответ по существу

не будет дан, так как он злоупотребляет своим правом.

 **Телефонные звонки**

Федеральным законом № 59-ФЗ не регламентируются. Можно самостоятельно установить правила приема сообщений по телефону. В некоторых муниципальных образованиях специалисты ведут регистрацию звонков,

как устные обращения.

Рекомендация!

Фиксируйте не устное обращение, а сообщение, так как достоверно идентифицировать звонившего невозможно.

**Неразборчивые обращения**

Если обращение не поддается прочтению (например, неразборчивый почерк), то нужно сообщить об этом заявителю, если возможно прочитать адрес (можно предложить переписать). Срок уведомления – 7 календарных дней со дня регистрации.

**Обращения о предоставлении открытой информации**

Если в обращении содержится просьба предоставить информацию, которая размещена на официальном сайте органа местного самоуправления, то допускается сообщить заявителю ссылку на эту информацию на сайте.

**Анонимные обращения**

Обращение считается анонимным, если не указана фамилия или почтовый адрес для отправки ответа. Важно!

Если в обращении содержатся сведения о противоправном деянии, то его необходимо перенаправить по компетенции (например, в органы МВД).Вопрос из практики: Можно ли считать анонимным обращение с указанием

фамилии и адреса, но в интересах третьих лиц, которые не указаны, поданное без доверенности?

Ответ:

Нет, такое обращение не считается анонимным. В то же время полномочия заявителя на представление интересов третьих лиц не подтверждены. Следовательно, по существу ответить невозможно.

**Обращения без сути вопроса**

Если из текста обращения невозможно понять суть вопроса, то нужно сообщить об этом заявителю. Срок уведомления – 7 календарных дней со дня регистрации.

**ПРО ЧАСТЫЕ ОШИБКИ**

**Ответ дан не на тот вопрос, который содержится в обращении**

Если в ходе работы с обращением, вы позвонили заявителю и в ходе разговора вопрос поменялся, то об этом нужно указать в ответе. Например, фразой «В ходе телефонного общения с Вами «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_ г. было установлено, что…».

**Ответ отправлен по ошибочному электронному адресу**

Во избежание такого лучше копировать электронный адрес в ответ, а не набирать его вручную.

**В ответе много ссылок на нормативные акты**

При подготовке ответа нужно учитывать, что заявители не всегда обладают специальными юридическими знаниями и большое количество ссылок затрудняет для них понимание сути ответа.

**В ответе не указано, на какой вопрос он дается**

Лучше конкретизировать формулировкой «В ответ на Ваше обращение о \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_».

Если обращение пришло в порядке перенаправления, то всю цепочку адресатов лучше указать.

**Ответ дан не на все вопросы, указанные в обращении**

Если часть вопросов вне вашей компетенции, то нужно дать ответ на «свои» вопросы, а по остальным перенаправить обращение по компетенции и уведомить об этом заявителя. Срок уведомления – 7 дней.

**Ответ не содержит описания действий органа по решению вопроса**

Пример переписки:

Обращение: «Течет труба, нужно отремонтировать».

Ответ: «Исправим».

Желательно указать все действия, которое планируется совершить для решения вопроса с указанием примерных сроков. Например, указать, что необходимо закупить материалы, которые поступят ориентировочно к такому-то числу, сразу после этого начнем ремонт трубы, которой планируется закончить в срок до\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

**В ответе нет рекомендаций по дальнейшим действиям**

Будет целесообразным писать в ответах, что гражданину необходимо сделать, чтобы окончательно решить вопрос (например, какие документы собрать, куда еще обратиться или сколько подождать).

**ПРО ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ**

**Нюансы:**

Личный прием ведет только специально уполномоченное лицо. И это не только глава муниципального образования или руководитель подразделения администрации. Уполномочить можно любого профильного специалиста.

Личный прием проводится в определенные дни и часы (не все рабочее время).

Личный прием проводится в определенном месте (адрес, № кабинета, зала и так далее). Например, не считается личным приемом разговор специалиста с посетителем при отсутствии оформленных полномочий этого специалиста на ведение личного приема, вне установленного времени и места приема.

**Как организовать:**

Предусмотреть возможность предварительной записи и «пропиарить» ее среди населения. Предварительная запись удобна тем, что позволяет подготовиться по теме обращений и примерно знать количество заявителей.

 При ведении приема определить очередность: вначале проходят те, кто записывался предварительно, затем – живая очередь. Те, кто не успел обратиться в часы приема, считаются предварительно записанными на следующий прием.

 Если на прием пришло несколько заявителей по одному вопросу, то лучше ограничить количество одновременно присутствующих в кабинете (например, не больше трех представителей).

 Установить лимит времени приема для одного человека (например, 15 мин) и нормативно закрепить это в муниципальном акте. Если посетитель по истечение этого времени не желает уходить, то можно аргументировать тем, что он нарушает права других граждан на прием.

 Лучше вести карточку личного приема. Она может стать источником информации при возникновении спорных вопросов с заявителями. Если заявитель расписался в карточке, что удовлетворен устным ответом, то письменный ответ ему отправлять не нужно. Второй экземпляр карточки заявителю отдавать не обязательно.

 Можно вести видеозапись приема. Так как запись ведется для общественных целей в общественном месте, то это допустимо. Если же посетитель желает вести запись лично для себя, то можно отказаться, сославшись на статью 152.1 ГК РФ о защите изображения человека и прервать прием, пока гражданин не прекратит съемку. Лучше вывесить на входе в кабинет приема информационную табличку

о том, что ведется видеозапись.