

# **СЕКРЕТЫ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ**

**Как общаться с чиновниками**

**ПЕРМЬ, 2013**

Изготовлено на средства проекта «Центры поддержки гражданской активности и социальной информированности людей «третьего возраста»: партнёрство НКО и муниципальных библиотек», осуществляемого в партнёрстве Пермской региональной общественной организации «Пермская гражданская палата» с Фондом «Центр гражданского анализа и независимых исследований ГРАНИ». Финансовая поддержка (субсидия) предоставлена Министерством экономического развития Российской Федерации.

Корректурa — Демакова К. В.

**Кочева О. Н. Секреты письменных обращений — как общаться с чиновниками. — Пермь: Центр гражданского анализа и независимых исследований (Центр ГРАНИ), 2013**

При подготовке отдельных разделов использовались методические разработки С.А. Минеевой, к. филол. н., доцента, ведущего методолога, руководителя Школы риторики диалога Западно-уральского учебно-научного центра, заместителя председателя Совета Российской риторической ассоциации, председателя регионального отделения.

**Для бесплатного распространения**

614045, Россия, г. Пермь,  
ул. Монастырская, 61 (ДЦ «Серго»), оф. 602  
Тел.: (342) 211-08-70, 211-08-80, 211-09-90  
Сайт: [grany-center.org](http://grany-center.org)  
Эл. почта: [info@grany-center.org](mailto:info@grany-center.org)

© Фонд «Центр гражданского анализа  
и независимых исследований», 2013

© Кочева О. Н.

## ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение . . . . .	5
Граждане не просители! . . . . .	5
Человеческий фактор . . . . .	6
Как убедить чиновника? . . . . .	6
Главные правила обращений в органы власти . . . . .	7
С чего начать? . . . . .	8
Определите цели обращения . . . . .	9
Выберите жанр обращения . . . . .	10
Выберите адресата обращения . . . . .	12

Как правильно оформить обращение? . . . . .	<b>16</b>
Как правильно написать обращение? . . . . .	<b>18</b>
По возможности используйте личное обращение . . . . .	<b>18</b>
Структура обращения . . . . .	<b>18</b>
Начинайте с главного. . . . .	<b>19</b>
Обозначайте свою личную позицию . . . . .	<b>19</b>
Пишите просто и кратко . . . . .	<b>20</b>
Используйте аргументы . . . . .	<b>21</b>
Формулируйте требования как можно точнее . . . . .	<b>22</b>
Приложения обязательны . . . . .	<b>23</b>
Обращение отправлено — что дальше? . . . . .	<b>24</b>
Контролируйте ход рассмотрения обращения . . . . .	<b>24</b>
Сроки рассмотрения . . . . .	<b>25</b>
Подсказка: стандартные выражения . . . . .	<b>26</b>
На что именно вы имеете право при обращении в органы власти . . . . .	<b>28</b>

## ВВЕДЕНИЕ

Написать в орган власти может каждый. Но не каждый из написавших остаётся удовлетворён результатом обращения. Часто приходится слышать: «все усилия напрасны, никто не будет меня слушать, это ничего не даст». Не спешите опускать руки, давайте разберёмся: а всё ли сделали заявители, для того, чтобы их обращения были рассмотрены и удовлетворены?

### **ГРАЖДАНЕ НЕ ПРОСИТЕЛИ!**

*Граждане могут заставить государство уважать свои права.*

Мы как-то привыкли обращаться в органы власти как просители, рассчитывать на милость и смиряться с отказом. Это не верно! За последние годы в нашей стране принята масса законов, которые вменяют в обязанность чиновникам рассматривать обращения граждан, отвечать на запросы, давать разъяснения и консультации. Если чиновники не соблюдают эти требования — их можно привлечь к административной и дисциплинарной ответственности.

Обращаясь в орган власти, нужно понимать, что закон специально защищает заявителей. Именно вы находитесь в более сильной позиции. Чиновник обязан ответить вам в положенный срок и по существу. Вы можете добиться наказания за нарушение своих прав.

## **ЧЕЛОВЕЧЕСКИЙ ФАКТОР**

***Чиновник не станет делать работу, которую не считает обязательной.***

Даже при наличии многочисленных гарантий и требований — можно констатировать, что не все законы исполняются. Потому что, как это ни удивительно, иногда чиновники просто не знают о существовании всех этих замечательных норм закона, которые они обязаны соблюдать. Иногда, заявители сами оставляют чиновникам лазейку — дают формальный повод не отвечать или ограничиваться отпиской. Обращаясь в органы власти лучше сразу рассчитывать на ленивого чиновника. Вы, конечно, не обязаны этого делать. Но, к сожалению, и за внимание чиновников также приходится конкурировать. Если вы хотите, чтобы к вашему обращению отнеслись со всей ответственностью — вы должны быть ему понятным и постараться говорить с ним на одном языке.

## **КАК УБЕДИТЬ ЧИНОВНИКА?**

Когда чиновник получает обращение, он читает его специфическим образом — он пытается найти в тексте для себя ответы на главные волнующие его вопросы:

- 1.** Суть обращения или проблемы?
- 2.** Относится ли вопрос к его прямым полномочиям?
- 3.** О чём именно его просят, каких действий ожидают?
- 4.** А на каком собственно основании?
- 5.** И что будет, если он не выполнит требования заявителя?

В идеальном обращении в орган власти подчёркивается суть, основания обращения к конкретному лицу, чёткий перечень требований или вопросов. Внимание чиновника к вашему письму обеспечено в следующих случаях:

- 1.** Ваша просьба относится к сфере компетенции чиновника, он имеет полномочия решить вашу проблему (удовлетворить просьбу).
- 2.** Ваше обращение понятно.
- 3.** Ваши требования реалистичны, сформулированы конкретно и основаны на законе.
- 4.** Вы демонстрируете компетентность — приводите аргументы и ссылаетесь на законодательство.
- 5.** Вы подчёркиваете свою заинтересованность.

В этом небольшом сборнике мы предлагаем рекомендации о том, как составить такой текст, от которого нельзя отмахнуться.

# ГЛАВНЫЕ ПРАВИЛА ОБРАЩЕНИЙ В ОРГАНЫ ВЛАСТИ

Мало просто отправить письмо, важно правильно выбрать адресата и подобрать нужные слова, которые будут понятны и убедительны для чиновника.

1. Обращайтесь **по адресу**, в орган, наделённый полномочиями.
2. Используйте **правильную форму** обращения, **соблюдайте правила** и не давайте формальных поводов для отказа.
3. Будьте **корректными**, не используйте оскорбительные выражения, **излагайте только факты**, воздерживайтесь от домыслов и резких оценочных суждений.
4. Демонстрируйте **компетентность**, ссылайтесь на нормы законодательства.
5. **Фиксируйте** каждый шаг — регистрацию обращения, назначение ответственного за рассмотрение, получение ответа.
6. Контролируйте исполнение обещаний, не верьте словам — требуйте писем, не верьте письмам — требуйте действий.
7. Требуйте чёткого соблюдения процедур, предусмотренных Законом.
8. Воспитывайте «государство» — **требуйте привлечения к ответственности** государственных и муниципальных служащих, нарушающих закон.

## С ЧЕГО НАЧАТЬ?

Перед тем как составлять обращения вы должны продумать следующие вопросы:

- 1. КТО ВЫ** (из какой роли, позиции) **КОМУ ПИСАТЬ** (адресат, ответственный (обязанный решить) или имеющий возможности решить проблему (ответить на вопрос).
- 2. ЗАЧЕМ** обращаетесь именно Вы, **ЗАЧЕМ** именно в этот орган (к этому лицу).
- 3. О чём** (тема обращения) и **ЧТО** (содержание обращения).
- 4. КАК ПИСАТЬ** (выбор формы обращения (жанра) и языковых и речевых средств).



## **ОПРЕДЕЛИТЕ ЦЕЛИ ОБРАЩЕНИЯ**

### **ЗАЧЕМ ИМЕННО ВЫ ОБРАЩАЕТЕСЬ ИМЕННО К ЭТОМУ ДОЛЖНОСТНОМУ ЛИЦУ И ЧТО ИМЕННО ВЫ ХОТИТЕ ПОЛУЧИТЬ**

Вы решили написать обращение в орган власти. Перед тем как приступить к написанию обращения, ответьте на вопрос: зачем вы обращаетесь в орган власти? Чего вы хотите от этого обращения?

Цель обращения должна быть предельно ясна и вам и чиновнику. Туманные и расплывчатые формулировки в запросе, которые не дают понимания чего же хочет заявитель, гарантируют получение в ответ отписки с обтекаемыми фразами ни о чём.

От цели зависит жанр обращения и стиль изложения.

## ВЫБЕРИТЕ ЖАНР ОБРАЩЕНИЯ\*

### **ПРЕДЛОЖЕНИЕ, ЖАЛОБА, ЗАПРОС ИНФОРМАЦИИ, ПРОСЬБА, СИГНАЛ ИЛИ ТРЕБОВАНИЕ?**

Существует 6 распространённых жанров обращения граждан в органы власти: предложение, жалоба, запрос информации, просьба, сигнал или требование. Для каждого жанра характерен свой подбор слов и расхожих выражений, по которым чиновник определяет — чего собственно от него хотят.

Примите решение, в каком жанре вы собираетесь писать.

Предложения — это то, чего власти всегда не хватает. С одной стороны, они на самом деле ни к чему не обязывают, вы предлагаете лишь учесть их в своей деятельности, с другой стороны именно ваши предложения могут стать весомым аргументом при принятии решений.

Жалобы — самый распространённый тип обращений в органы власти, жалоба предполагает надежду на исправление ситуации, ожидание от чиновника, к которому вы обращаетесь, конкретных решений.

Сигнал отличается от жалобы сутью требований. Направляя сигнал, вы просите лишь учесть информацию. Направляя жалобу, вы просите принять конкретные меры.

Запросы и вопросы — органы власти должны предоставлять информацию, которой они располагают, за небольшим исключением, когда дело касается государственной, профессиональной

---

\* По материалам С. А. Минеевой.

или иной тайны. Законом также установлена обязанность органов власти давать разъяснения и консультации по вопросам реализации прав и получения услуг. Вы даже не должны ничего объяснять, когда направляете запрос. Хотя практика показывает, что иногда лучше сразу сослаться на нормы закона.

Просьбу и требование необходимо различать между собой. Требование уместно, если есть конкретная норма закона, которая обязывает чиновника выполнять определённые действия, принимать меры. Вы можете требовать прекратить нарушение закона, если оно имеет место.

Если ваша проблема может быть решена по усмотрению чиновника — лучше обращаться с просьбой.

ЗАЧЕМ обращаетесь	Жанр или форма обращения	ожидаемый РЕЗУЛЬТАТ
Сообщить, довести информацию о способе (механизме и т. д.) решения проблемы, устранения недостатков и т. д.	<b>предложение</b>	учёт предложения соответствующим органом власти, например, изменение сложившейся практики
Сообщить о нарушениях, несправедливости, имевших место в отношении себя или других	<b>жалоба</b>	пресечение допущенных нарушений, привлечение виновных к ответственности
Запросить информацию по конкретному вопросу (состоянию дел и т. д.)	<b>вопрос (запрос)</b>	получение информации
Просить помощи в решении проблемы, которую нет возможности решить, устранить самостоятельно; удовлетворить нужды, желания	<b>обращение-просьба</b>	содействие в решении проблемы
Сообщить о ситуации, проблеме, недостатках и т. д.	<b>обращение-сигнал</b>	учёт сведений и исправление ситуации
Сформулировать и предъявить просьбу, обязательную для исполнения	<b>обращение-требование</b>	реализация и восстановление прав, предусмотренных по закону

## ВЫБЕРИТЕ АДРЕСАТА ОБРАЩЕНИЯ

### **Кому направить обращение, кто отвечает за решение, имеет соответствующие полномочия и компетенцию**

Чтобы правильно выбрать адресата, нужно разобраться — кто именно уполномочен принять решение по вашему вопросу по существу при первом вашем обращении. Это и будет тот орган, в компетенцию которого входит решения вопроса. Сюда необходимо обращаться в первую очередь и в обязательном порядке.

Если вы не знаете точно, кто именно принимает решение по вопросу, который вас интересует, вы можете:

- ▶ Поискать информацию в Интернете, скорее всего кто-то уже решал этот вопрос.
- ▶ Зайти на официальный сайт ведомства, ознакомиться с его Положением о деятельности.
- ▶ Отправить запрос в орган власти или муниципалитет по электронной почте или просто позвонить. По закону органы власти обязаны предоставлять информацию о своих полномочиях по первому требованию.

Цель	Адресат	Аргументы
Получить информацию по конкретному вопросу (состоянию дел и т.д.)	Орган, обладающий информацией (в компетенции, ответственности которого информация по этому вопросу)	Конституция РФ Федеральный закон № 8-ФЗ Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ Устав Пермского края Административные регламенты
Добиться положенного по закону	Орган, в компетенции, ответственности которого обязательное исполнение требования	Законы и нормативно-правовые акты
Пресечь нарушения	Вышестоящие органы и прокуратура Органы, в компетенции которых оказать помощь (Уполномоченный по правам человека)	Конституция Законы и нормативно-правовые акты
Восстановить права Компенсировать причинённый ущерб (моральный и материальный)	Суд Институт судебных приставов	Конституция Законы и нормативно-правовые акты Гражданский кодекс
Привлечь виновного к ответственности	Полиция Прокуратура Надзорные органы Суд	Уголовный кодекс Кодекс об административных правонарушениях

Нужно различать органы, которые решают вопросы и органы, которые раздают поручения и осуществляют контроль за теми, кто решает вопросы.

Традиционные признанные на национальном уровне арбитры: Администрация Президента Российской Федерации, депутаты, Уполномоченный по правам человека, Общественная палата Российской Федерации и т.п. Эти органы не имеют прямого отношения к вопросу заявителя, но обладают правом направлять поручения с контролем в вышестоящие органы. Чем выше орган власти, тем больше риск, что ваше обращение затеряется в массе других. Письмо Уполномоченному по правам человека в Пермском крае, скорее всего, будет рассмотрено с большим вниманием, чем обращение к Уполномоченному по правам человека в РФ.

По информации Управления делами Президента в 2012 году граждане направили Президенту 835 938 обращений, почти половина из них (410 000) обращений были направлены в электронной форме.

### **Распространённая ошибка**

Нередко обращения адресуются в коллегиальные и совещательные органы или даже институты, которые в своей работе не занимаются рассмотрением обращений граждан. Типичным примером является Правительство Российской Федерации и Совет Безопасности Российской Федерации. В такие органы направлять обращения бессмысленно — так как они просто не будут рассмотрены.

### **Совет**

Перед тем как направлять обращение в тот или иной орган, зайдите на официальный сайт и ознакомьтесь с его положением о деятельности, уточните, какие вопросы он решает и в каком порядке рассматривает обращения граждан.

### **Кому направлять жалобы**

Жалобы всегда направляются в вышестоящий орган — то есть тот орган, которому административно подчиняется ведомство нарушитель. Уточнить вышестоящую организацию несложно — информация о ней должна быть в административных регламентах ведомства (об административных регламентах читайте ниже) и на информационных стендах в местах приёма.

Если обжалуются	Кому направляется жалоба
Действия сотрудников ведомства	Руководителю ведомства
Действия и решения муниципальных ведомств	Главе муниципалитета
Действия и решения региональных министерств и ведомств	Председателю Правительства Пермского края
Действия отделов федеральных ведомств	В Управление соответствующего федерального ведомства по субъекту
Действия и решения Управления федерального ведомства по субъекту	В соответствующий федеральный орган исполнительной власти в Москве

Следует иметь в виду, что муниципалитет является самостоятельной единицей, неподотчётной властям субъекта. Органы государственной власти не вправе вмешиваться в решение вопросов местного значения. Поэтому жалобу на действия Главы муниципалитета в связи с решением вопросов местного значения, можно направить только в прокуратуру и то, только в тех случаях, когда имеет место нарушение Закона.

По закону лицо, которое рассматривает жалобу, не имеет права перенаправлять её на рассмотрение в тот орган, на который вы пожаловались. Это правило действует, в том числе для защиты заявителей. Чиновник, который нарушил этот запрет, может быть по вашему заявлению привлечён к административной ответственности по статье 5.59 КоАП РФ с выплатой штрафа от 5 до 10 тысяч рублей.

# КАК ПРАВИЛЬНО ОФОРМИТЬ ОБРАЩЕНИЕ?

## ОТКАЗ ПО ФОРМАЛЬНЫМ ОСНОВАНИЯМ

Обращение может быть направлено обычным письмом или по электронной почте.

Письменное обращение в органы власти должно содержать:

- ▶ Наименование органа власти или должностного лица, к которому вы обращаетесь;
- ▶ Фамилию заявителя, его контакты (как минимум домашний адрес);
- ▶ Дату и подпись заявителя.

В обращении по электронной почте дату можно не ставить — дата формируется при отправке сообщения автоматически, а подпись для обращений по электронной почте не является обязательной.

Законодательство устанавливает ряд случаев, когда чиновник имеет полное право не рассматривать обращение.

Ваше обращение может быть оставлено без ответа, если:

- ▶ не указана фамилия заявителя, направившего обращение;
- ▶ не указан почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.

Вам может быть отказано в рассмотрении обращения по формальным основаниям, если:

- ▶ в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;



- ▶ текст письменного обращения написан неразборчиво и не поддаётся прочтению;
- ▶ ответ по существу дать не возможно из-за риска разглашения государственной или иной тайны (личной, профессиональной, служебной)

В этих случаях орган власти должен письменно сообщить о том, что ваше обращение не может быть рассмотрено по существу и указать причину.

Вам могут отказать на законных основаниях в рассмотрении обращения и даже сообщить об прекращении дальнейшей переписки — если вы повторно задаёте вопрос, на который заявителю более одного раза давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

Органы власти не вправе принимать решения по вопросам, по которым уже было вынесено судебное решение. Если у вас на руках есть решение суда, которое вас не устраивает, обжаловать решение можно только в вышестоящих судебных инстанциях.

## КАК ПРАВИЛЬНО НАПИСАТЬ ОБРАЩЕНИЕ?

### ПО ВОЗМОЖНОСТИ ИСПОЛЬЗУЙТЕ ЛИЧНОЕ ОБРАЩЕНИЕ

При обращении к конкретному должностному лицу указывайте имя и отчество. Письмо, которое начинается с личного обращения, «*Уважаемый Иван Васильевич*», обратит на себя больше внимания.

Используйте в требованиях личные местоимения — «Просим Вас». Когда вы используете местоимение «вы» при обращении к чиновнику, он лучше понимает, что от него требуется.

Завершать текст письма рекомендуется традиционной заключительной формулой вежливости «*С уважением,...*» Эту формулу следует добавлять во всех случаях, когда в начале письма было использовано личное обращение.

### СТРУКТУРА ОБРАЩЕНИЯ

Желательно придерживаться общепринятой структуры обращения в органы власти. В большинстве обращений, как правило, используется структура:

1. суть проблемы,
2. кратко необходимые пояснения, предыстория, подробности,
3. личная позиция по проблеме,
4. аргументы, отсылки к нормам законодательства,
5. суть требования к чиновнику,
6. приложения,
7. дата, подпись.

Запросы информации, как правило, бывают более краткими:

1. основания для обращения,
2. суть просьбы

### **Распространённые ошибки**

Самым неудачным, но распространённым вариантом обращения является письмо с пространными описаниями «от Адамы и Евы» на нескольких страницах. В результате за многочисленными подробностями, которые мало относятся делу — теряется суть.

### **НАЧИНАЙТЕ С ГЛАВНОГО**

***Излагайте самую суть, главную проблему, предмет в самом начале обращения.***

Суть вашего обращения должна быть понятна с первых строк. Поэтому всегда излагайте главное вначале. Ключевая информация не должна потеряться в мелочах. Поэтому всегда ставьте важное на первое место, а детали после.

### **ОБЗНАЧАЙТЕ СВОЮ ЛИЧНУЮ ПОЗИЦИЮ**

***Почему обращаетесь именно вы, почему именно вас эта проблема волнует, из какой роли вы обращаетесь?***

Чиновнику должно быть понятно — кто вы в этой истории. Почему это важно именно вам, и какую степень настойчивости вы готовы проявить.

#### **ПРИМЕРЫ ПРАВИЛЬНОГО НАЧАЛА**

*«Работаю в хирургическом отделении мед. сестрой, г. Березники. Зарплату с января 2013 г. урезали...»*

*«Я многодетная мама троих детей. Нашу семью отказываются ставить на очередь для получения земли под строительство...»*

*«Обращаются к Вам жители п. Чрезвычайный. В непосредственной близости к нашему посёлку произошёл разлив нефтепродуктов...»*

*«Обращается к вам бабушка учащегося школы №10, г. Кудымкара...»*

*«Обращаюсь к Вам от имени протестующих жителей Чеховского района, в котором согласно генплану рядом с деревней Дулово собираются строить крупный мусоросжигающий завод...»*

## **ПИШИТЕ ПРОСТО И КРАТКО**

Пишите просто и кратко, опускайте повторы и несущественные детали. В идеале объем обращения не должен превышать одной страницы стандартного А4 формата.

Опустите информацию, которая не нужна для принятия решения, не относится к сути проблемы. Для прояснения деталей чиновник использует приложения, предоставьте ему такую возможность.

В одном предложении излагайте одну мысль. Чем короче предложения, тем они лучше передают сложную информацию.

Не стоит нагружать свой текст излишними эмоциями, но при этом всё-таки написать достаточно, чтобы чиновник понял вашу обеспокоенность ситуацией.

Используйте стандартные устойчивые словосочетания и обороты.

### **ПРИМЕРЫ**

*«Прошу разобраться в данной ситуации и привлечь виновных должностных лиц к ответственности»*

*«Сообщаю, что в период с... по...»*

*«Прошу Вас рассмотреть вопрос о...»*

*«Прошу Вас изыскать возможность...»*

### **ПРИМЕРЫ ЗАВЕРШЕНИЯ**

*«Мы выражаем надежду на то, что Вы повлияете на ситуацию, не позволяющую нам жить в нормальных человеческих условиях»*

*«Прошу Вас назначить дополнительную проверку по вышеуказанным фактам и принять меры по устранению нарушений»*

## КАК НЕ НАДО

*«Где же правда, хотелось бы узнать почему такое происходит? Если б проверяли наших руководителей и наказывали их за нарушение законов может они перестали бы беспредельничать?»*

## ИСПОЛЬЗУЙТЕ АРГУМЕНТЫ

**Ссылка на норму закона — это аргумент.**

Аргументы придают вашему обращению весомости в глазах чиновника. Главный аргумент для государственного и муниципального служащего — это требования законодательства.

**Ссылайтесь на законы.** Деятельность чиновника регламентируется большим числом законов и нормативных актов. Чиновники должны соблюдать права граждан и могут быть привлечены к административной и дисциплинарной ответственности за нарушения порядка рассмотрения обращений граждан (ст. 5.59 КоАП), требований к порядку предоставления государственных и муниципальных услуг (ст. 5.63 КоАП), а также требований к порядку предоставления информации о деятельности органов власти (ст. 13.28 КоАП).

**Используйте административные регламенты.** Если вы получаете государственную или муниципальную услугу — перед обращением в орган власти обязательно ознакомьтесь с административным регламентом. В регламенте подробно описан порядок предоставления информации об услуге, оказания услуги и направления жалоб, в том числе сроки и ответственные лица. Ссылка на регламент может быть весомым аргументом, поскольку несоблюдение регламента может быть поводом для обращения в прокуратуру или вышестоящий орган. Регламенты существуют для всех услуг, тексты регламентов публикуются на информационных стендах, официальных сайтах и региональных порталах услуг.

## ПРИМЕРЫ

*2 апреля 2013 года я обратился в Отделение Пенсионного фонда РФ по Пермскому краю по телефону (номер телефона) с просьбой предоставить мне информацию о возможности получения федеральной социальной доплаты к пенсии, я попросил указать какими нормативными*

актами регулируется предоставление доплаты, какие документы нужно собрать для получения услуги. Сотрудник Пенсионного фонда (ФИО, если он представился) отвечать на мои вопросы отказался, предложил подойти на личный приём.

В соответствии с п. 8 Административного регламента предоставления Пенсионным фондом Российской Федерации государственной услуги по установлению федеральной социальной доплаты к пенсии, утверждённым приказом Минтруда России от 22.10.2012 № 330н при обращении гражданина лично или по телефону должностные лица территориальных органов ПФР предоставляют информацию:

- ▶ о категориях граждан, которым предоставляется государственная услуга;
- ▶ о нормативных правовых актах Российской Федерации, регулирующих вопросы предоставления государственной услуги;
- ▶ о перечне документов, необходимых для рассмотрения заявления о предоставлении государственной услуги;
- ▶ о сроках приёма и регистрации заявления о предоставлении государственной услуги;
- ▶ о ходе предоставления государственной услуги

## **ФОРМУЛИРУЙТЕ ТРЕБОВАНИЯ КАК МОЖНО ТОЧНЕЕ**

**Будьте точны.** Если требование, вопрос или просьба сформулированы точно и однозначно — чиновнику сложнее уйти от ответа.

**На каждый вопрос — отдельный запрос.** Если в один запрос включено сразу несколько вопросов — существует риск получить ответ не на все. Распространена ситуация, когда чиновники выбирают из нескольких вопросов — только часть, оставляя самые сложные и важные для заявителя без ответа. При этом считают, что ответ дан.

**Нумеруйте требования и вопросы.** Если делить своё обращение на несколько вопросов вам неудобно — обязательно пронумеруйте вопросы. Так проще доказать, что ответ был получен не по всем пунктам.

## **ПРИМЕРЫ**

Возможные требования при обращении и в прокуратуру

*Прошу:*

- ▶ *Провести проверку по фактам неисполнения требований административного регламента.*
- ▶ *Привлечь виновных к административной ответственности.*
- ▶ *Принять меры прокурорского реагирования в виде предписании об устранении нарушений*

## **ПРИЛОЖЕНИЯ ОБЯЗАТЕЛЬНЫ**

Не забудьте приложить уже имеющуюся переписку с органами власти, если она есть. Если жалоба была рассмотрена нижестоящим органом и вы обжалуете решение в вышестоящий орган, обязательно прикладываете копию обжалуемого ответа.

### **КОНТРОЛИРУЙТЕ ХОД РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ**

Если вы можете отнести обращение лично — обязательно попросите зарегистрировать ваше обращение. Для этого захватите копию письма и попросите поставить на копии дату и номер регистрации обращения.

По закону обращение, которое поступило по обычной или электронной почте должны зарегистрировать в течение 3 дней. Вы можете в любой момент после направления обращения обратиться в орган власти (лично, по телефону или электронной почте) и уточнить, под каким номером зарегистрировано обращение, а также фамилию исполнителя, ответственного за рассмотрение. Это стоит сделать обязательно, если ответ задерживается. Иногда такие запросы творят чудеса и после уточнения фамилии исполнителя, ответ приходит в считанные дни.

Кроме фамилии исполнителя вам, по вашей просьбе, должны дать его номер телефона. Вы имеете право в любое время позвонить лично исполнителю и поинтересоваться о сроках, результатах и аргументах.

Если вы имеете обширную переписку — обязательно ведите учёт (дневник) отправки сообщений (регистрационный номер, ФИО исполнителя, если получится) и дату получения ответа.

Обращение по адресу чиновник должен самостоятельно перенаправить в соответствующий компетентный орган (должностному



лицу) в течение 7 дней, а вам направить соответствующее уведомление.

Иногда, чтобы не писать ответ, чиновник просто перезванивает и отвечает на запрос в устной форме. Настаивайте на получении письменного ответа в любом случае.

Никогда не верьте устным обещаниям — данным по телефону или лично на приёме. Всегда требуйте зафиксировать обещание письменно.

## **СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ**

Обращение рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации. В исключительных случаях срок рассмотрения может быть продлён, но не более чем на 30 дней. Чиновник должен о продлении срока уведомить заявителя.

Жалобы в связи с предоставлением государственных и муниципальных услуг должны рассматриваться в течение 15 рабочих дней. Жалобы на отказ в приёме документов, в исправлении опечаток и ошибок должны быть рассмотрены в течение 5 рабочих дней.

## ПОДСКАЗКА: СТАНДАРТНЫЕ ВЫРАЖЕНИЯ\*

Жанр и цель обращения	Содержание (ЧТО) обращения	Языковые и речевые средства обращения (КАК)
<p><b>Предложение</b> Сообщить, довести информацию о способе (механизме и т. д.) решения проблемы, устранения недостатков и т. д.</p>	<p>Формулирование проблемы, на решение которой направлено предложение. Описание способа или механизмов, ограничений в реализации предложения.</p>	<p><i>Доводим до Вашего сведения... Предлагаем... проблему решать с помощью следующих предложений...</i></p>
<p><b>Жалоба</b> Сообщить о нарушениях, несправедливости, имевших место в отношении себя или других</p>	<p>Официальное заявление о нарушениях, несправедливости, беспорядках, имевших место со стороны конкретных лиц (указать, каких) в отношении кого (указать)</p>	<p><i>Я... официально заявляю о нарушениях (перечислить), несправедливости, беспорядке (указать конкретно), допущенных... (указать кем) в отношении... (указать кого)</i></p>
<p><b>Вопрос (запрос)</b> Запросить информацию по конкретному вопросу (состоянию дел и т. д.)</p>	<p>Формулирование вопроса или запроса на конкретную информацию</p>	<p><i>Прошу ответить на вопрос... (сформулировать какой), предоставить информацию по... проблеме (вопросу в связи...)</i></p>

\* По материалам С. А. Минеевой.

Жанр и цель обращения	Содержание (ЧТО) обращения	Языковые и речевые средства обращения (КАК)
<b>Обращение-просьба</b> Просить помощи в решении проблемы, которую нет возможности решить, устранить самостоятельно; удовлетворить нужды, желания	Формулирование проблемы (нужды, потребности), которую нет возможности решить, устранить самостоятельно, но которая требует удовлетворения	<i>Прошу помочь в решении... проблемы (удовлетворить просьбу, нужду...)</i>
<b>Обращение-сигнал</b> Сообщить о ситуации, проблеме, недостатках и т. д.	Чёткое формулирование проблемы, описание ситуации, перечень недостатков	<i>Сообщаю о том, что... (ситуации, проблеме, недостатках и т. п.)...</i>
<b>Обращение-требование</b> Сформулировать и предъявить просьбу, обязательную для исполнения	Формулирование требований с обоснованием обязательности их выполнения	<i>Я... требую незамедлительного исполнения следующих требований... в связи с тем, что...</i>

### **Заключительные слова:**

*«Прошу отреагировать (ответить, принять меры... и т.п.) в определённые законодательством сроки. Заранее признателен за принятие мер (оперативность ответа и...).»*

*Дата, подпись (расшифровка подписи)*

## **НА ЧТО ИМЕННО ВЫ ИМЕЕТЕ ПРАВО ПРИ ОБРАЩЕНИИ В ОРГАНЫ ВЛАСТИ**

### **В соответствии с п. 2 статьи 24 Конституции РФ**

Органы государственной власти и органы местного самоуправления, их должностные лица обязаны обеспечить каждому возможность ознакомления с документами и материалами, непосредственно затрагивающими его права и свободы, если иное не предусмотрено законом.

**В соответствии со статьёй 5 Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» при получении государственных и муниципальных услуг заявители имеют право:**

- ▶ получать полную, актуальную и достоверную информацию о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронной форме;
- ▶ рассчитывать на досудебное рассмотрение жалоб в процессе получения государственных и муниципальных услуг.

**В соответствии со статьёй 8 Федерального закона от 09.02.2009 №8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» гражданин имеет право:**

- ▶ получать достоверную информацию о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления;

- ▶ **не обосновывать необходимость получения** запрашиваемой информации, доступ к которой не ограничен;
- ▶ **обжаловать акты или бездействие** органов власти, нарушающие право на доступ к информации и установленный порядок его реализации;
- ▶ **требовать возмещения вреда**, причинённого нарушением права на доступ к информации.

**В соответствии с п. 4 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» гражданин имеет право:**

- ▶ свободно обращаться в любые органы власти, местного самоуправления и к должностным лицам **устно** (на личном приёме) или **письменно**;
- ▶ представлять дополнительные документы и материалы либо **обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме**;
- ▶ обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на бездействие органа власти;
- ▶ обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения;
- ▶ **по решению суда получать возмещение убытков и компенсацию морального вреда**, причинённых незаконным действием (бездействием) органа власти при рассмотрении обращения.

**Органы власти, местного самоуправления, должностные лица обязаны:**

- ▶ давать возможность гражданину по его запросу ознакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения;
- ▶ регистрировать обращение в течение трёх дней с момента поступления;
- ▶ рассмотреть обращение в обязательном порядке;
- ▶ запрашивать, в том числе в электронной форме, необходимые документы и материалы в других органах власти, органах местного самоуправления, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- ▶ направлять письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- ▶ принимать обращения в электронном виде, отвечать на электронные обращения по адресу электронной почты или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении;
- ▶ если заявитель обратился не по адресу — пересылать обращение в орган, в компетенцию которого входит решение поставленных вопросов и уведомлять о переадресации заявителя;
- ▶ не допускать разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина.

**В соответствии со статьёй 12 Устава Пермского края (от 27.04.2007 № 32-ПК):**

- ▶ Каждый имеет право на доступ к информации о деятельности органов государственной власти Пермского края, **не обосновывая необходимость её получения.**
- ▶ Ограничение доступа к информации допускается только в случаях, предусмотренных федеральными законами.
- ▶ Установление служебной тайны органами государственной власти Пермского края допускается только на основании закона Пермского края.

Устав Пермского края имеет высшую юридическую силу в системе законодательства Пермского края, то есть обязателен для исполнения всеми органами государственной власти Пермского края.

Центр гражданского анализа и независимых исследований  
(Центр ГРАНИ)

# **СЕКРЕТЫ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ**

**Как общаться с чиновниками**

Автор-составитель: О. Н. Кочева  
Корректурa: К. В. Демакова  
Вёрстка и дизайн брошюры: И. А. Борщук

**Для бесплатного распространения**

