



Жалоба. Составляем правильно. Совет юриста

Как правильно подать жалобу в государственный орган и орган местного самоуправления, чтобы получить результат? Рассмотрим распространенные нарушения прав граждан при обращениях.

Прежде всего, необходимо знать, что возможность пожаловаться закреплена Конституцией Российской Федерации. Статья 33 гарантирует гражданам право обращаться в государственные и муниципальные органы самостоятельно, и коллективно. Все тонкости данного вопроса изложены в Федеральном законе от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее — Федеральный закон № 59-ФЗ). Кроме того, большинство ведомств имеют утвержденные внутренними документами порядки рассмотрения обращений граждан.

Кто имеет право жаловаться

В соответствии со статьей 1 Федерального закона № 59-ФЗ, пожаловаться в государственные органы (всевозможные комитеты, департаменты, управления и др.), а также в муниципальные органы (например, в администрацию города, сельского поселения) может любой человек, независимо от наличия гражданства.

Форма обращения

Обратиться в государственный и муниципальный орган вы можете как письменно (в бумажном или электронном виде), так и устно, на личном приеме. Жалоба по телефону Федеральным законом № 59-ФЗ не предусмотрена. Обращение в полицию о преступлениях и горячие линии по противодействию коррупции в данном случае не рассматриваются, т.к. эти вопросы регулируются специальным законодательством.

В жалобе необходимо указать следующие сведения:

название органа, куда адресована жалоба, или фамилия, имя, отчество и должность лица, к которому обращается гражданин;
фамилию, имя, отчество заявителя;
почтовый или электронный адрес;
дата и подпись (в электронном документе необязательны).

Если фамилия и адрес гражданина не указаны, то жалоба считается анонимной и не рассматривается. Составление жалобы не требует соблюдения какой-то особой формы или специальных знаний. Вы можете изложить суть вопроса бытовым языком. Часто люди избегают написания жалоб, говоря о том, что не знают законов, на которые нужно ссылаться. Впрочем, если вы точно знаете, какой закон нарушен, вы можете указать и это. Лишним не будет.

Описывайте суть вопроса, не распаяясь и не перечисляя лишние, не относящиеся к делу события. Требования к объему жалобы, конечно, нет, но, на мой взгляд, практически любую проблему можно вместить в 2 страницы печатного текста.

Составлять жалобу лучше в двух экземплярах: один оставите в государственном органе, а другой себе, с отметкой о принятии.

Самые частые нарушения при рассмотрении жалоб

1. Жалобу отказываются принимать.

Выход из ситуации - настаивайте на том, чтобы жалобу приняли.

В соответствии со статьей 9 Федерального закона № 59-ФЗ, поступившая жалоба обязательна к принятию и рассмотрению.

2. Переадресация жалобы. Если Вам объяснили, что Вы пришли не по адресу, но вас терзают сомнения, что обращение просто не хотят брать, вы вправе попросить дать письменный отказ



в рассмотрении обращения. Кроме того, в соответствии с пунктом 3 статьи 8 Федерального закона, жалобу «не по адресу» должны в течение семи дней переслать в орган, в чьей компетенции находится данный вопрос. О перенаправлении обращения вас должны письменно уведомить.

Если жалобу не берут ни при каком условии, советуем отправить ее заказным письмом с уведомлением и описью вложения, тогда вместо отметки о регистрации жалобы вы получите почтовый документ, где будет указана дата и фамилия сотрудника, который получил письмо.

3. На жалобе не ставят отметку о том, что ее приняли. Необходимо сослаться на пункт 2 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ, который предписывает зарегистрировать поступившее обращение в течение трех дней с момента получения. Регистрация жалобы подразумевает присвоение ей входящего номера, а также запись в специальный журнал и/или электронную базу. Но закон не запрещает сотрудникам поставить на вашей копии документа дату принятия и свою подпись.

4. Не дают письменный ответ. По общему правилу на рассмотрение жалобы отводится 30 дней с момента ее регистрации (статья 12 Федерального закона № 59-ФЗ). В особых случаях разрешается продление срока еще на 30 дней. Гражданин об этом должен быть письменно уведомлен.

Указание на обязательность письменного ответа на жалобу фигурирует в пункте 3 статьи 5 и подпункте 4 пункта 1 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ. Вы имеете полное право не соглашаться на устный ответ, если это вас не устраивает.

5. Отвечают не на все вопросы, поставленные в обращении. Нередко бывает так, что все формальности соблюдены, но ответа по существу вы не получили. Госслужащие ограничились общими фразами. Это тоже является прямым нарушением закона.

Исходя из пункта 3 статьи 5 Федерального закона № 59-ФЗ, получить ответ на все поставленные вопросы — ваше право.

Ответственность за нарушения при рассмотрении обращений граждан

Немногие знают, что за нарушение порядка рассмотрения жалоб существует административная ответственность с денежными штрафами, накладываемыми на должностных лиц. Согласно статье 5.59 Кодекса РФ об административных правонарушениях, административный штраф может составить от пяти до десяти тысяч. Чтобы наказать виновных, следует обратиться в прокуратуру.

Памятка

- ❖ Жалуйтесь письменно. Даже после устного приема оставляйте письменное обращение.
- ❖ Если нет возможности подать обращение лично, отправляйте его электронной почтой либо заказным письмом с уведомлением.
- ❖ Просите отметку о принятии жалобы.
- ❖ Пишите кратко, четко формулируя мысли. Ссылки на законы не обязательны.
- ❖ Если в жалобе поднимается несколько проблем, нумеруйте свои вопросы и/или дублируйте в конце письма.
- ❖ Не соглашайтесь на устный ответ на обращение.
- ❖ Если опасаетесь, что письмо с ответом на жалобу затеряется, просите направить ответ на электронную почту или забирайте его самостоятельно.
- ❖ Если ваши права на обращение нарушены, обращайтесь в прокуратуру.

Знайτε свои права и распоряжайтесь ими грамотно!