

Работа с обращениями граждан

(Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Постановление Правительства РФ от 16.08.2012 № 840 «О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации, государственных корпораций, наделенных в соответствии с федеральными законами полномочиями по предоставлению государственных услуг в установленной сфере деятельности, и их должностных лиц, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», и их работников, а также многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и их работников»)

1) обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа 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;

5) должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления¹.

Положения Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», устанавливающие порядок рассмотрения жалоб на нарушения прав граждан и организаций при предоставлении государственных и муниципальных услуг, не распространяются на отношения, регулируемые Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»².

Случаи, при которых жалоба заявителя будет рассмотрена в соответствии с положениями Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ, Постановлением Правительства РФ от 16.08.2012 № 840	Случаи, при которых обращение, предложение, заявление, жалоба будет рассмотрена в соответствии с положениями Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ
1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении государственной или муниципальной услуги, запроса, указанного в статье 15.1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ; 2) нарушение срока предоставления государственной или муниципальной услуги. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ;	Все иные случаи, которые не рассматриваются в соответствии с положениями Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ

¹ Статья 4 Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

² Часть 10 статьи 11.2. Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»

3) требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной или муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной или муниципальной услуги, у заявителя;

5) отказ в предоставлении государственной или муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ;

6) затребование с заявителя при предоставлении государственной или муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

7) отказ органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ, или их работников в

исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной или муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ;

8) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления государственной или муниципальной услуги;

9) приостановление предоставления государственной или муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ;

10) требование у заявителя при предоставлении государственной или муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, либо в предоставлении государственной или муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий

(бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ³

Срок рассмотрения жалобы в соответствии с положениями Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ, Постановлением Правительства РФ от 16.08.2012 № 840

Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены органом, предоставляющим государственную услугу, многофункциональным центром, привлекаемой организацией, учредителем многофункционального центра, уполномоченными на ее рассмотрение.

В случае обжалования отказа органа, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица, многофункционального центра, его должностного лица, работника, привлекаемой организации, ее работника в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и (или) ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба

Срок рассмотрения обращений, предложений, заявлений, жалоб в соответствии с положениями Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ

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 обращения⁶.

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 обращения⁷

³ Статья 11.1. Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»

рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации⁴.

В случае если жалоба подана заявителем в орган, предоставляющий государственные услуги, многофункциональный центр, привлекаемую организацию, учредителю многофункционального центра, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями пункта 8 Правил, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 16.08.2012 № 840, в течение 3 рабочих дней со дня регистрации такой жалобы она направляется в уполномоченные на ее рассмотрение орган, предоставляющий государственные услуги, многофункциональный центр, привлекаемую организацию, учредителю многофункционального центра.

При этом орган, предоставляющий государственные услуги, многофункциональный центр, привлекаемая организация, учредитель многофункционального центра, перенаправившие жалобу в письменной форме, информируют о перенаправлении жалобы заявителя⁵.

⁶ Часть 1 статья 12 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

⁷ Часть 3 статья 8 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

⁴ Пункт 15 Правил, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 16.08.2012 № 840

⁵ Пункт 9 Правил, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 16.08.2012 № 840

Отказ в удовлетворении жалобы, оставление жалобы без ответа⁸	Порядок рассмотрения отдельных обращений⁹
<p>МФЦ отказывают в удовлетворении жалобы в следующих случаях:</p> <p>а) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;</p> <p>б) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;</p> <p>в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.</p> <p>МФЦ вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:</p> <p>а) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, работника, а также членов его семьи;</p> <p>б) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.</p> <p>МФЦ сообщает заявителю об оставлении жалобы без ответа в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы.</p>	<p>В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.</p> <p>Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.</p> <p>МФЦ при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.</p> <p>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, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.</p> <p>В случае, если текст письменного обращения не</p>

⁸ Пункт 20, 21 Правил, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 16.08.2012 № 840

⁹ Статья 11 Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, 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.

В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель государственного органа или органа местного самоуправления, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

В случае поступления в МФЦ письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте МФЦ в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

	<p>В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом <u>тайну</u>, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.</p> <p>В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в МФЦ.</p>
<p>Результат рассмотрения жалобы в соответствии с положениями Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ, Постановлением Правительства РФ от 16.08.2012 № 840¹⁰</p>	<p>Результат рассмотрения обращений, предложений, заявлений, жалоб в соответствии с положениями Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ</p>
<p><u>По результатам рассмотрения жалобы многофункциональный центр, принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении¹¹</u></p> <p>Не позднее дня, следующего за днем рассмотрения жалобы, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.</p> <p>В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, дается информация о</p>	<p>Должностное лицо дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов¹²</p>

¹⁰ Статья 11.2. Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»

¹¹ Пункт 16 Правил, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 16.08.2012 № 840

¹² Пункт 4 часть 1 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ

<p>действиях, осуществляемых многофункциональным центром, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании государственной или муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения государственной или муниципальной услуги.</p> <p>В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.</p> <p>В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, работник, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.</p>	
--	--

Примеры из практики рассмотрения обращений заявителей:

Вопрос обращения	Ответ на обращение:
<p>Представитель заявителя подал документы для осуществления государственного кадастрового учета. В принятом «пакете» документов присутствует оригинал доверенности представителя заявителя. Допускается ли выдача оригинала доверенности представителя заявителя из дела, по его требования, мотивируя тем, что данная доверенность необходима для представительства в суде?</p>	<p>В зависимости от вида государственной услуги данный вопрос решается по-разному. Так, например, согласно части 3 статьи 21 Федерального закона от 13.07.2015 № 218-ФЗ «О государственной регистрации недвижимости», <i>необходимые для осуществления государственной регистрации прав документы в форме документов на бумажном носителе, выражающие</i></p>

содержание сделки, являющейся основанием для государственной регистрации наличия, возникновения, прекращения, перехода, ограничения права и обременения недвижимого имущества, а также иные необходимые для осуществления государственного кадастрового учета и (или) государственной регистрации прав документы в форме документов на бумажном носителе (за исключением актов органов государственной власти, актов органов местного самоуправления, а также судебных актов, установивших права на недвижимое имущество) представляются в экземпляре-подлиннике. Такие документы с отметкой об их переводе в форму электронного образа документа (за исключением случаев, установленных законом) возвращаются заявителю после завершения процедуры осуществления государственного кадастрового учета и (или) государственной регистрации прав вместе с иными подлежащими выдаче документами.

В то же время в соответствии с пунктом 2 статьи 22.1 и пунктом 2 статьи 22.2 Федеральный закон от 08.08.2001 № 129-ФЗ «О государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей» копии документов сверяются по представленным подлинникам, после чего подлинник возвращается заявителю одновременно с выдачей регистрирующим органом предусмотренной указанным Федеральным законом расписки – то есть в момент принятия документов.

Можно ли удостоверить личность заявителя по нотариально заверенной копии паспорта?

Не всегда копия документа заменяет его оригинал. Например, **нотариально заверенная копия паспорта не является документом, удостоверяющим личность, и оригинал паспорта не заменяет, а свидетельствует**

	<p>только о том, что копия тождественна оригиналу документа. То есть удостоверить свою личность нотариально заверенной копией паспорта нельзя.</p>
<p>Допускается ли обращение представителя заявителя по доверенности по вопросам выдачи и замены паспорта?</p>	<p>Положением о паспорте гражданина Российской Федерации, принятым во исполнение Указа Президента РФ от 13 марта 1997 г. N 232 "Об основном документе, удостоверяющем личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации" и утвержденным Постановлением Правительства РФ от 8 июля 1997 г. N 828, <u>не предусмотрен порядок обращения граждан по вопросам выдачи и замены паспорта гражданина Российской Федерации через представителя по доверенности.</u></p> <p>Согласно пункту 1 Положения паспорт гражданина Российской Федерации является основным документом, удостоверяющим личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации. Документы и личные фотографии, необходимые для получения или замены паспорта, в соответствии с п. 14 упомянутого Положения, граждане представляют в территориальные органы Федеральной миграционной службы через должностных лиц многофункциональных центров оказания государственных (муниципальных) услуг.</p>
<p>Вправе ли заявитель требовать от МФЦ удостоверение его личности по военному билету?</p>	<p>В силу пункта 18 Постановления Правительства РФ от 27.11.2006 N 719 "Об утверждении Положения о воинском учете", военный билет является основным документом персонального воинского учета, удостоверяющим личность и правовое положение военнослужащего, а для граждан,</p>

	<p>пребывающих в запасе, - их отношение к исполнению воинской обязанности, и не может быть учтен как документ, удостоверяющий личность заявителя.</p>
<p>Как объяснить заявителю, на каком основании МФЦ забирает паспорт оригинал при оформлении регистрационного учета на регистрацию по месту жительства?</p>	<p>Приказом МВД России от 31.12.2017 N 984 утвержден Административный регламент Министерства внутренних дел Российской Федерации по предоставлению государственной услуги по регистрационному учету граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации", которым определено, что:</p> <p>одновременно с заявлением о регистрации по месту пребывания заявитель представляет следующие документы: <...></p> <p>пункт 41.1. Паспорт либо паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации (для лиц, постоянно проживающих за пределами территории Российской Федерации).</p> <p><...></p> <p>пункт 93.4. Ответственные лица (МФЦ) передают в срок не позднее трех календарных дней со дня приема заявления по описи в орган регистрационного учета заявления о регистрации и документы, предусмотренные пунктами 41, 44 - 47, 49 - 51 Административного регламента.</p>
<p>Как определить непригодность паспорта? Могут ли отказать в приеме документов по этому основанию?</p>	<p>Как следует из абзаца пятого пункта 12 «Положения о паспорте гражданина Российской Федерации, образца бланка и описания паспорта гражданина Российской Федерации»:</p>

Федерации», утвержденного Постановлением Правительства РФ от 08.07.1997 № 828, непригодным для использования считается, в частности, паспорт у которого:

- нарушены элементы защиты бланка паспорта, в результате которого невозможно установить подлинность такого бланка и обеспечить защиту от изменения нанесенной на него информации,

- имеются повреждения, нарушающие целостность бланка паспорта (отсутствие страницы или ее части, предназначенной для внесения отметок и (или) записей),

- имеет место износ (повреждение), при котором невозможно однозначно визуально определить наличие или содержание всех или отдельных указанных в паспорте сведений и реквизитов (фамилия, имя, отчество, дата (число, месяц, год) и (или) место рождения, пол, наименование органа, выдавшего документ, номер или серия документа, дата выдачи документа), машиночитаемой записи либо фотографии.

Таким образом, отказать в приеме документов возможно, так как невозможно установить личность заявителя.

В паспорте гражданина РФ отсутствует его подпись. Допускается ли идентифицировать личность заявителя по паспорту гражданина РФ, если в нем отсутствует подпись?

В соответствии с п. 16(1) Постановления Правительства РФ от 08.07.1997 № 828 «Об утверждении Положения о паспорте гражданина Российской Федерации, образца бланка и описания паспорта гражданина Российской Федерации», **гражданин для подтверждения изложенных в паспорте сведений и идентификации его личности ставит личную подпись на второй странице бланка паспорта при его получении, за исключением случаев физической неспособности сделать это.**

Таким образом, отсутствие подписи гражданина РФ в паспорте, не позволяют идентифицировать его личность.

