

Конституцией Российской Федерации установлено, что ее граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы и органы местного самоуправления (ст. 33 Конституции РФ).

Общий порядок производства по жалобам и иным обращениям граждан.

Общий порядок производства по жалобам и иным обращениям граждан изложен в Федеральном законе от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями от 29 июня, 27 июля 2010 г., 7 мая, 2 июля 2013 г.). Закон определил жалобу как просьбу гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

Правовой статус заявителя жалобы. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, в том числе и жалобы, в государственные органы, органы местного самоуправления и их должностным лицам, в государственные и муниципальные учреждения и иные организации, на которые возложено осуществление публично значимых функций, и их должностным лицам. Они реализуют это право свободно и добровольно, не нарушая права и свободы других лиц.

Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

При рассмотрении обращения государственным органом, органом местного самоуправления или должностным лицом гражданин *имеет право*:

- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения жалобы, если в них не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну и если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случая, когда обжалуется судебное решение (в течение семи дней со дня регистрации такая жалоба возвращается гражданину с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения), а также уведомление о переадресации жалобы в орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в жалобе вопросов;
- обращаться с жалобой на принятое в отношении поданного заявления решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением этого заявления в административном и (или) судебном порядке в соответствии;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

Запрещается:

- преследование гражданина в связи с его жалобой;
- разглашение содержащихся в жалобе при ее рассмотрении сведений, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган

местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае если в соответствии с данным запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение в орган или лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

Порядок заявления и рассмотрения жалобы. Гражданин направляет жалобу непосредственно в тот государственный орган, орган местного самоуправления или тому должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов. Жалоба, которая содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию данных органов (лиц), направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган (соответствующему должностному лицу), в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

Жалоба подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу.

Жалоба, поступившая в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению. В случае необходимости ее рассмотрение может быть осуществлено с выездом на место.

При рассмотрении обращения государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо:

- обеспечивает объективность и своевременность рассмотрения жалобы, в случае необходимости — с участием ее заявителя;
- запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- дает письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу органа или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения жалобы, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

Сроки рассмотрения письменного обращения. Жалоба рассматривается в течение 30 дней со дня ее регистрации. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса по жалобе 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, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

Личный прием граждан. Личный прием граждан в государственных органах, органах местного самоуправления проводится их руководителями и уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Содержание устной жалобы заносится в карточку личного приема гражданина. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию данных государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений. Государственные органы, органы местного самоуправления и должностные лица осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

Специальный порядок производства по обращениям граждан. Специальный порядок производства по жалобам и иным обращениям граждан предусматривает обращение граждан — заявителей жалобы в органы власти и управления, предназначением которых является контроль за соблюдением прав и свобод граждан. Специальный порядок производства по жалобам и иным обращениям граждан имеет место:

- при заявлении жалобы органы прокуратуры Российской Федерации. Он осуществляется в соответствии с Инструкцией о порядке рассмотрения обращений и приема граждан в органах прокуратуры Российской Федерации, утвержденной приказом Генеральной прокуратуры РФ от 30 января 2013 г. № 45;
- при обращении к Уполномоченному по правам человека в Российской Федерации, который рассматривает и разрешает жалобу гражданина-заявителя по специальным нормам Федерального конституционного закона «Об Уполномоченном по правам человека в Российской Федерации» от 26 февраля 1997 г. (в ред. федеральных конституционных законов от 16

октября 2006 № 4-ФКЗ, от 10 июня 2008 г. № 3-ФКЗ, от 28 декабря 2010 г. № 8-ФКЗ). Основные из этих норм приведены ниже.

Статья 16. 1. Уполномоченный рассматривает жалобы на решения или действия (бездействие) государственных органов, органов местного самоуправления, должностных лиц, государственных служащих, если ранее заявитель обжаловал эти решения или действия (бездействие) в судебном либо административном порядке, но не согласен с решениями, принятыми по его жалобе.

Статья 17. 1. Жалоба должна быть подана Уполномоченному не позднее истечения года со дня нарушения прав и свобод заявителя или с того дня, когда заявителю стало известно об их нарушении.

Статья 19. Жалобы, адресованные Уполномоченному лицами, находящимися в местах принудительного содержания, просмотру администрацией мест принудительного содержания не подлежат и в течение 24 часов направляются Уполномоченному.

Статья 21. При наличии информации о массовых или грубых нарушениях прав и свобод граждан либо в случаях, имеющих особое общественное значение или связанных с необходимостью защиты интересов лиц, не способных самостоятельно использовать правовые средства защиты, Уполномоченный вправе принять по собственной инициативе соответствующие меры в пределах своей компетенции.

Статья 22. 1. Приступив к рассмотрению жалобы, Уполномоченный вправе обратиться к компетентным государственным органам или должностным лицам за содействием в проведении проверки обстоятельств, подлежащих выяснению. 2. Проверка не может быть поручена государственному органу, органу местного самоуправления или должностному лицу, решения или действия (бездействие) которых обжалуются.

Статья 23. 1. При проведении проверки по жалобе Уполномоченный вправе:

1. беспрепятственно посещать все органы государственной власти, органы местного самоуправления, присутствовать на заседаниях их коллегиальных органов, а также беспрепятственно посещать предприятия, учреждения и организации независимо от организационно-правовых форм и форм собственности, воинские части, общественные объединения;
2. запрашивать и получать от государственных органов, органов местного самоуправления и у должностных лиц и государственных служащих сведения, документы и материалы, необходимые для рассмотрения жалобы;
3. получать объяснения должностных лиц и государственных служащих, исключая судей, по вопросам, подлежащим выяснению в ходе рассмотрения жалобы;
4. проводить самостоятельно или совместно с компетентными государственными органами, должностными лицами и государственными служащими проверку деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц,

5. поручать компетентным государственным учреждениям проведение экспертных исследований и подготовку заключений по вопросам, подлежащим выяснению в ходе рассмотрения жалобы;

6. знакомиться с уголовными, гражданскими делами и делами об административных правонарушениях, решения (приговоры) по которым вступили в законную силу, а также с прекращенными производством делами и материалами, по которым отказано в возбуждении уголовных дел.

По вопросам своей деятельности Уполномоченный пользуется правом безотлагательного приема руководителями и другими должностными лицами расположенных на территории Российской Федерации органов государственной власти, органов местного самоуправления, предприятий, учреждений и организаций независимо от организационно-правовых форм и форм собственности, руководителями общественных объединений, лицами начальствующего состава Вооруженных Сил Российской Федерации, других войск и воинских формирований, администрацией мест принудительного содержания.