

Рекомендации по усовершенствованию рассмотрения обращений граждан и юридических лиц

Задачи разрешения обращений:

- принятие исчерпывающих мер к устранению условий для повторных обращений заявителя;
- устранение причин для поступления аналогичных обращений со стороны других лиц.

Методы разрешения обращений:

- личное общение с заявителем (в обязательном порядке);
- выход (выезд) на место (как правило), а при коллективных обращениях тридцати и более заявителей - в обязательном порядке;
- направление обращения в другой орган (если вопросы, поставленные автором обращения, не относятся к компетенции органа, в который оно поступило);
- публикации в средствах массовой информации на наиболее актуальные вопросы в целях упреждения поступления обращений;
- размещение на сайте ответов на наиболее часто поднимаемые в обращениях вопросы.

Принципы разрешений обращений:

- законность;
- объективность;
- соблюдение норм и правил профессиональной этики;
- полнота;
- краткость;
- простота и корректность изложения.

Ответ должен содержать:

- фамилия, инициалы заявителя (наименование заявителя, в случае если заявителем является юридическое лицо);
- наименование органа, которому адресовано обращение и органа, который разрешил (подготовил ответ) обращение;
- краткое изложение сути вопроса (вопросов), поставленных заявителем;
- факты и обстоятельства (описывается история вопроса, текущая ситуация), установленные при рассмотрении обращения;
- перечень нормативно-правовых актов, которые регулируют рассматриваемые отношения;

- цитирование соответствующих норм нормативно-правовых актов (максимально полное), регулирующих вопросы, поставленные заявителем;
 - выводы (конкретные формулировки, опровергающие или подтверждающие доводы заявителей) со ссылкой на нормативные правовые акты, а также изложение вывода по существу рассмотрения обращения;
 - принятые меры и пути устранения выявленных нарушений (в случае признания жалоб обоснованными);
 - срок окончательного разрешения вопроса (в случае если на обращение дается промежуточный ответ);
 - сведения о прекращении переписки (в случае поступления повторных необоснованных обращений, если ранее заявителю давались исчерпывающие ответы);
 - порядок обжалования ответа на обращение (в случае, если в ответах на обращения содержатся решения о полном или частичном отказе в удовлетворении обращений либо об оставлении обращений без рассмотрения по существу);
 - реквизиты исполнителя: 02 Ничипоренко 45755
НН 21.11.2012 ответ
- в ответах на электронные обращения дополнительно указывается «электронная версия соответствует оригиналу».