

Государственная Дума
Федерального Собрания
Российской Федерации
Фракция КПРФ

Методические рекомендации

о порядке рассмотрения обращений и приема граждан депутатами
Государственной Думы Российской Федерации

Москва, 2014

Оглавление

Общие положения

1. Форма и содержание обращений
2. Рассмотрение обращений
3. Разрешение обращений
4. Сроки разрешения обращений
5. Направление депутатом ответов на обращения
6. Организация личного приема заявителей

Обращения граждан в Государственную Думу РФ с предложениями, заявлениями, жалобами – это важное средство осуществления и охраны прав личности, укрепления связей депутатов с избирателями, существенный источник информации, необходимой при решении текущих и перспективных вопросов государственного, хозяйственного и социально-культурного строительства.

Настоящие методические рекомендации разработаны в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральными законами от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», от 8 мая 1994 № 3-ФЗ «О статусе члена Совета Федерации и статусе депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации» и иными законами. При этом использовались также существующие в федеральных министерствах и ведомствах инструкции, определяющие порядок рассмотрения обращений и приема граждан, а также соответствующие инструкции и регламенты исполнительных органов власти субъектов РФ.

Рекомендации посвящены правовым, нравственным и психологическим аспектам работы с обращениями. Они касаются порядка рассмотрения и разрешения обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, обращений и запросов должностных и иных лиц.

Порядок приема, учета, регистрации обращений, их формирования в наблюдательные производства, оформления, размножения, систематизации и хранения устанавливается организационно-распорядительными документами Государственной Думы РФ.

В настоящих рекомендациях изложены требования законодательства и наработанные практикой советы относительно формы и содержания обращений, принимаемых депутатом к рассмотрению, порядка рассмотрения и разрешения обращений депутатом и его помощниками, сроков их рассмотрения, направления депутатских запросов и ответов на обращения, организации депутатом приема заявителей.

Депутаты и их помощники несут персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка исполнения государственной функции по рассмотрению поступивших к ним обращений граждан.

1. Форма и содержание обращений

В депутатской практике встречаются следующие основные виды обращений:

1. заявление - ходатайство лица о содействии в реализации его прав и свобод или прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе органов публичной власти, должностных лиц, либо критика их деятельности;
2. жалоба - требование лица о восстановлении или защите нарушенных прав, свобод или законных интересов его или других лиц, об устранении неправомерных действий или бездействия государственных органов, органов местного самоуправления, юридических лиц;
3. запрос – просьба лица о предоставлении информации по интересующим вопросам личного или общественного характера;
4. предложение – рекомендация лица по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;
5. отклик – выражение лицом своего отношения к проводимой государством внутренней и внешней политике, а также к событиям и явлениям общественного характера.

Обращения могут быть первичными, повторными, либо в виде дубликата:

первичное – это обращение по вопросу, ранее не рассматривавшемуся данным депутатом, либо поступившее от лиц, ранее не обращавшихся к нему по уже рассматривавшемуся вопросу;

дубликат обращения – повторный экземпляр или копия одного и того же обращения от одного и того же заявителя;

повторное – обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в котором обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, поступившему к данному депутату или указывается на недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения, либо сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения.

Письменное обращение гражданина, должностного и иного лица должно содержать либо наименование фракции (комитета) Государственной Думы, куда направляется обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего депутата, а также фамилию, имя, отчество гражданина, направившего обращение, почтовый либо электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресовании обращения, контактный телефон, изложение существа вопроса, личную подпись указанного гражданина и дату. В случае необходимости, гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы, либо их копии.

Обращение, поступившее в форме электронного документа, должно содержать фамилию, имя, отчество гражданина, направившего обращение, адрес электронной почты, если ответ (уведомление) должен быть направлен в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ (уведомление) должен быть направлен в письменной форме.

Обращения, содержащие аудиозаписи и (или) видеозаписи, ссылку (гиперссылку) на контент интернет-сайтов, являющихся хранилищем файлов аудиозаписей и видеозаписей, иных информационных файлов, следует рассматривать при наличии изложения сути заявления, жалобы в письменном виде или в форме электронного документа.

2. Рассмотрение обращений (предполагает ознакомление с обращением и определение способов решения поставленных в нем вопросов).

Письменное обращение подлежит регистрации в течение трех дней с момента поступления в Государственную Думу РФ или непосредственно депутату.

Обращения, поступившие депутату подлежат обязательному рассмотрению. По результатам предварительного рассмотрения должно быть принято одно из следующих решений:

о принятии к разрешению непосредственно депутатом для проведения проверки, дачи разъяснения и т.д.;

об оставлении без разрешения;

о передаче на разрешение другим депутатам, в соответствующие комитеты и комиссии Государственной Думы РФ;

о направлении в федеральные и иные ведомства в соответствии с их компетенцией;

о приобщении к ранее поступившему обращению;

о возврате заявителю.

Без разрешения депутат вправе оставить следующие обращения:

1. обращения, в которых отсутствуют сведения, достаточные для их разрешения, либо не представляется возможным понять существо вопроса, возвращаются заявителям с предложением восполнить недостающие данные, а при необходимости, с разъяснением, куда им для этого следует обратиться.
2. в случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению в иные государственные органы, об этом сообщается автору обращения, если его фамилию и адрес возможно прочесть, с одновременным возвращением обращения заявителю и разъяснением права повторного обращения по данному вопросу;
3. при невозможности прочтения данных о заявителе (фамилии и адреса) обращение списывается в имеющееся у депутата производство без уведомления заявителя;
4. обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью, имуществу должностного лица или членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу с уведомлением заявителя о недопустимости злоупотребления предоставленным ему законом правом на обращение, а при наличии в таком обращении данных, указывающих на признаки преступления,

оно направляется для проведения проверки в органы предварительного расследования в соответствии с подследственностью, которая определена в ст. 151 УПК РФ;

5. обращение, лишенное по содержанию логики и смысла, если имеется решение суда о признании заявителя недееспособным в связи с наличием у него психического расстройства, приобщается к имеющемуся у депутата производству без уведомления заявителя.

Обращения, в которых заявители выражают несогласие с принятыми решениями и в связи с этим ставят вопрос о привлечении судей, прокуроров, следователей и дознавателей, губернаторов, мэров, глав управ и других лиц к ответственности, высказывая предположение о возможном совершении ими должностного преступления, при отсутствии в них конкретных данных о признаках преступления, не требуют проверки в правоохранительных органах в порядке, предусмотренном ст.144 и 145 УПК РФ. Об этом заявители могут быть уведомлены депутатом.

При рассмотрении обращения не допускается разглашение содержащихся в нем сведений, а также сведений о частной жизни заявителя без его согласия. Не является разглашением сведений направление письменного обращения в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Запрещается направление обращения на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления, организацию или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

В случае если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения направляется депутатом в эти органы по принадлежности с уведомлением об этом заявителя.

Не рекомендуется что-либо писать на тексте обращения. Однако допускается выделять отдельные участки текста, имеющие значение и требующие особого внимания в ходе рассмотрения обращения.

3. Разрешение обращений (включает анализ имеющихся материалов, проведение проверки, принятие решения по жалобе, направление ответа заявителю)

Порядок разрешения обращений, обеспечивающий наиболее объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение поставленных в них вопросов, определяется депутатом.

Существуют следующие формы разрешения депутатом обращений:

- проведение парламентского расследования по поступившей жалобе;
- проверка обращения самим депутатом;
- направление парламентского запроса;
- направление депутатского запроса;
- направление обращения депутата.

Кроме того, обращение может направляться с сопроводительным письмом депутата, в котором он не ставит никаких вопросов и не требует направления ему информации о результатах рассмотрения обращения гражданина.

Парламентское расследование фактов и обстоятельств, имеющих негативные последствия для общества и государства, осуществляется в порядке, установленном Федеральным законом от 27 декабря 2005 года № 196-ФЗ «О парламентском расследовании Федерального Собрания Российской Федерации». Однако эта форма парламентского контроля из-за усложненного порядка возбуждения такого расследования применяется редко. После вступления в силу упомянутого Закона парламентское расследование проводилось всего один раз – это расследование аварии, произошедшей на Саяно-Шушенской ГЭС 17 августа 2009 г.

Самостоятельно депутат может проверять обращения, содержащие сведения о систематическом ущемлении прав и свобод граждан, многочисленных или грубых нарушениях закона, не получивших должной оценки государственных органов, а также обращения по наиболее актуальным (резонансным) вопросам. Депутат при этом может использовать такие действия, как выезд на место, изучение материалов и документов, проведение опросов. Проверки могут проводиться с привлечением специалистов, а также заявителей.

Нельзя не отметить, что в большинстве ведомственных инструкций, посвященных порядку рассмотрения обращений, не упоминается о правилах

разрешения парламентских запросов, обращений и запросов депутатов. Этот вопрос подробно регламентирован лишь в инструкции «О порядке рассмотрения обращений и приема граждан в органах прокуратуры Российской Федерации» № 45, утвержденной приказом Генерального прокурора РФ от 30 января 2013 года.

Парламентский запрос – это запрос, направленный Председателю Правительства РФ, членам Правительства РФ, Генеральному прокурору РФ, руководителям иных федеральных органов власти по вопросам, входящим в их компетенцию. Он принимается на заседаниях Государственной Думы РФ большинством голосов от общего числа депутатов Государственной Думы РФ и подлежит рассмотрению в пятнадцатидневный срок (ст. 13 Закона «О статусе члена Совета Федерации и статусе депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации»). Обычно парламентские запросы разрешаются непосредственно в федеральных ведомствах под контролем их первых руководителей. К сожалению, данная форма парламентского контроля используется крайне редко.

Депутатский запрос может быть направлен в те же адреса. Ответ на такой запрос должен быть дан в письменной форме не позднее, чем через 30 дней со дня его получения. Инициатор запроса имеет право принимать непосредственное участие в рассмотрении поставленных им в запросе вопросов, в том числе на закрытых заседаниях соответствующих органов. Ответ на запрос должен быть подписан тем должностным лицом, кому направлен запрос (ст.14 Закона «О статусе члена Совета Федерации и статусе депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации»).

Запрос должен быть оформлен надлежащим образом, то есть иметь название: «Запрос депутата Государственной Думы» или «Депутатский запрос». В тексте должна содержаться ссылка на ст. 14 Закона «О статусе члена Совета Федерации и статусе депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации». Некоторые инструкции федеральных органов власти рекомендуют своим сотрудникам документ, оформленный с нарушением этих требований, а также в случаях направления запроса не первому руководителю, а его заместителю, считать не запросом, а обычным обращением депутата.

Статья 18 Закона «О статусе члена Совета Федерации и статусе депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации»

установила правило, в соответствии с которым вмешательство депутата Государственной Думы в оперативно-розыскную, уголовно-процессуальную деятельность органов дознания, следователей и судебную деятельность не допускается. На практике это означает, что депутату не следует направлять какие-либо запросы в суды (хотя это не лишает депутата права направлять в суд информацию), а также требовать от органов предварительного расследования и прокурора совершения тех или иных процессуальных действий.

Среди депутатов большой популярностью пользуется направление коллективных запросов. Однако наличие под запросом пяти или даже сорока подписей никак не повышает его правовой статус.

Запрос, как форма реагирования депутата, должен использоваться не универсально, а лишь в особых случаях: когда проблема затрагивает общественные или государственные интересы, когда ранее в ведомстве допустили волокиту, некомпетентность, либо необъективность при рассмотрении жалобы гражданина или обращения депутата. Основной формой депутатского реагирования должно быть обращение в федеральные и иные ведомства.

Обращение депутата Государственной Думы – документ, направленный в то или иное учреждение с сообщением о допущенных нарушениях, а также с просьбой о предоставлении информации, сведений или документов по вопросам, связанным с их деятельностью, не оформленный как запрос. Обращение может быть с контролем (когда депутат просит сообщить ему о результатах рассмотрения жалобы гражданина), либо без контроля.

В запросе или в обращении следует излагать наиболее важные выводы заявителя, приводить имеющиеся аргументы и ссылки на закон. Здесь не следует бояться повторения того, что изложено в жалобе. Не секрет, что при подписании ответа депутату большинство руководителей не знакомятся с содержанием жалобы, а депутатское обращение этот руководитель обязательно прочитает.

Депутатское обращение необходимо направлять в тот орган, к компетенции которого относится решение вопроса. Бытует ошибочное мнение о том, что направление обращения с жалобой в МВД, ФСБ или ФСКН РФ хотя и повлечет за собой его пересылку в соответствующие региональные подразделения, но обеспечит контроль за разрешением жалобы со стороны

федерального органа. На самом деле федеральные ведомства по общему правилу не будут заниматься жалобой, пока не получат так называемый «отказной ответ» от подчиненного им регионального руководителя. Пересылка депутатского обращения в региональное ведомство через федеральное на практике занимает дополнительно от двух до четырех недель.

Следует иметь в виду также, что принадлежность (подведомственность) жалобы, если речь идет о совершенных или готовящихся преступлениях, определяется по правилам, установленным статьей 151 Уголовно-процессуального кодекса Российской Федерации, регуливающей подследственность. Её содержание позволяет определить к компетенции какого ведомства относится жалоба. При этом по общему правилу следует избегать прямых рекомендаций правоохранителям по квалификации правонарушения, что воспринимается ими крайне негативно. Рекомендуется в таких случаях прибегать к «дипломатичным» формулировкам типа: «...в действиях лица могут усматриваться признаки преступления, предусмотренного статьей ... УК РФ».

Необходимо помнить, что органы прокуратуры в Российской Федерации с 2007 года лишены права самостоятельно проводить предварительное расследование и возбуждать уголовные дела, однако наделены правом осуществления надзора за законностью принимаемых мер при проведении дознания и предварительного расследования. Учитывая такое разделение компетенций, целесообразно по вопросам возбуждения уголовных дел обращаться непосредственно к руководителям следственных подразделений (МВД или СК РФ) и лишь при получении отказа направлять жалобы и обращения в прокуратуру.

Депутатское обращение, запрос во многих случаях должны являться для депутата не окончанием, а лишь началом разрешения жалобы гражданина. Депутат и его помощники обязаны контролировать сроки разрешения запроса. Полученный ответ необходимо анализировать с точки зрения его полноты и аргументированности. В необходимых случаях депутат или его помощник может связаться с заявителем, и с учетом его позиции направить соответствующему должностному лицу повторное обращение или запрос. Практике известны примеры, когда вопросы медицины, образования, ЖКХ, законности при расследовании уголовных дел удавалось решить после направления четвертого-пятого запроса.

Депутату следует внимательно относиться к случаям, когда федеральное министерство, ведомство прекращает с заявителем переписку. Такое прекращение в соответствии с законом возможно, если повторное обращение не содержит новых доводов, а изложенные ранее полно, объективно и неоднократно проверялись, и ответы даны правомочным должностным лицом. Переписка прекращается один раз. Обращения гражданина, поступившие после прекращения переписки и не содержащие новых доводов, соответствующее должностное лицо вправе оставить без разрешения. Переписка возобновляется, если причины, по которым она была прекращена, устранены. Новые данные о нарушениях закона, сообщенные заявителем, проверяются в обычном порядке.

Представляется, что самому депутату прекращать переписку с заявителем следует лишь в исключительных случаях.

Заявитель, либо его представитель по заявлению имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, снимать копии документов, находящихся в материалах проверки, с использованием собственных технических средств, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц, и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

Нередко заявитель обращается к депутату с просьбой ознакомить его с ответом, поступившем на депутатский запрос. Отказ на такую просьбу будет неправомерным.

4. Сроки разрешения обращений

Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Государственную Думу РФ, либо непосредственно к депутату.

Обращения, подлежащие проверке и разрешению в других государственных органах, направляются депутатом в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган с уведомлением об этом гражданина.

Обращения граждан, военнослужащих и членов их семей, должностных и иных лиц по общему правилу разрешаются в течение 30 дней со дня их регистрации, а не требующие дополнительного изучения и проверки – в течение 15 дней, если иное не предусмотрено федеральным

законодательством. Эти сроки обязательны и для депутата, если он сам проводит проверку по жалобе, либо дает разъяснение.

Парламентский запрос разрешается в срок до 15 дней со дня регистрации или в иной, установленный Государственной Думой срок. Запрос депутата Государственной Думы (депутатский запрос) разрешается не позднее 30 дней со дня его регистрации или в иной согласованный с депутатом срок. Обращение депутата Государственной Думы с просьбой о предоставлении информации по вопросам, связанным с его деятельностью, разрешаются безотлагательно, а при необходимости получения дополнительных материалов – не позднее 30 дней со дня регистрации обращения.

В случае проведения дополнительной проверки, запроса материалов и в других исключительных случаях срок разрешения обращений продлевается с одновременным уведомлением депутата и заявителя о продлении срока рассмотрения и характере принимаемых мер, но не более чем на 30 дней.

5. Направление депутатом ответов на обращения

По большинству поступающих к депутату жалоб ответ дает не он, а те организации и лица, которым депутат направляет жалобу гражданина для проверки.

Однако депутаты нередко и сами подписывают ответы заявителям. В основном это бывает в случае дачи разнообразных разъяснений, а также ответов об отказе в удовлетворении жалоб.

Обращения считаются разрешенными только в том случае, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты в соответствии с действующим законодательством необходимые меры и даны исчерпывающие ответы заявителям. При отказе в удовлетворении обращения ответ заявителю должен быть мотивирован. В нем дается оценка всем доводам обращения, а отказ в его удовлетворении должен быть обоснован.

При поступлении обращения за подписью нескольких заявителей ответ о результатах разрешения направляется каждому из них или одному из них (как правило, первому по расположению подписи) с предложением довести его содержание до сведения остальных авторов.

В своих обращениях к депутату граждане зачастую обжалуют судебные решения. Некоторые депутаты направляют такие жалобы со своим

обращением в вышестоящий суд, что неверно. В этом случае ни жалоба гражданина, ни обращение депутата не будут рассмотрены в апелляционном, кассационном либо надзорном порядке, так как депутат не является стороной в деле, а гражданин, если он участник процесса, должен подавать жалобу в суд в установленном законом порядке. В такой ситуации депутат обязан разъяснить гражданину порядок обжалования данного судебного акта в соответствии с нормами УПК или ГПК РФ.

В случаях, когда поступившие депутату материалы вызывают сомнение в законности судебного акта, депутат вправе поставить вопрос о его проверке перед соответствующим прокурором. При этом следует иметь в виду, что прокурор в сфере уголовного судопроизводства вправе проверять и обжаловать любой незаконный, необоснованный либо несправедливый судебный акт, а в сфере гражданского судопроизводства лишь акт, принятый по делу, где он участвовал или имел право участвовать в процессе.

В гражданском судопроизводстве прокурор вправе сам обратиться в суд с заявлением в защиту прав, свобод и законных интересов гражданина только в случае, если гражданин по состоянию здоровья, возрасту, недееспособности и другим уважительным причинам не может сам обратиться в суд. Однако указанное ограничение не распространяется на заявление прокурора, основанием для которого является обращение к нему граждан о защите нарушенных или оспариваемых социальных прав, свобод и законных интересов. Кроме того, прокурор вступает в процесс, начатый по заявлениям других лиц, и дает заключение по делам о выселении, о восстановлении на работе, о возмещении вреда, причиненного жизни или здоровью, а также в иных случаях, предусмотренных федеральными законами (ст. 45 ГПК РФ). По всем таким делам прокурор вправе обжаловать принятые судебные акты.

В случае, когда депутат разрешает жалобу, адресованную нескольким или всем депутатам Государственной Думы («веерная рассылка»), ответ на все его обращения может быть дан одним депутатом от имени комитета, либо фракции в Госдуме.

При направлении заявителям ответов на обращения им возвращаются приложенные к обращениям документы.

Копия жалобы, в случае постановки ее на контроль, а также копии всех направленных запросов и ответов гражданам со всеми документами и материалами хранятся в делопроизводстве депутата.

В работе с жалобами депутат должен хорошо владеть навыками общения с людьми, знать их психологию, соблюдать нормы этики. Самый безупречный с точки зрения права ответ зачастую превращает заявителя в сутяжника и делает депутата его личным врагом. В депутатских ответах нередко содержатся упреки в том, что заявитель не прав, а изложенная в его обращении информация не соответствует действительности. Подобные сообщения обычно не останавливают жалобщика, а лишь еще сильнее «разжигают» его.

Так, в Государственную Думу нередко поступают заявления о превышении власти и злоупотреблениях со стороны полицейских. На депутатские запросы по этим заявлениям правоохранительные органы чаще всего дают «отказной» ответ. Причем нередко и в тех случаях, когда из материалов и общения с заявителем видно, что он прав, но необходимых доказательств у него нет, и они в силу разных причин не могут появиться. Депутату в подобных случаях не следует торопиться переписывать в свой отказной ответ фразы из информации правоохранительных органов: «Ваши доводы не подтвердились» или «Ваши требования необоснованны». В письменных депутатских ответах следует разъяснять, что дело может быть возбуждено лишь в случаях, когда есть достаточные данные, указывающие на признаки преступления, а таких данных в ходе проверки не получено, поэтому и вынесено решение об отказе в возбуждении дела. Правильно поступают те депутаты, кто письменные «отказные» ответы дополняют устными разъяснениями по телефону либо при личной встрече. Подобные разъяснения граждане часто встречают с пониманием. Заявитель видит, что депутат не бюрократ, что он проявил заинтересованность в решении его вопроса. Давая человеку подобным образом возможность спасти свой престиж, депутат создает хорошую репутацию и себе.

В случаях, когда с точки зрения права, спор или требование гражданина не имеет для него перспективы, надо помочь ему примириться со своим положением. Иногда депутаты, желая избавиться от заявителя, направляют его в суд либо к губернатору, хотя заведомо знают, что он получит «отказное» решение. Такая пересылка на какое-то время обнадеживает человека, но, в конце концов, вредит не только ему, но и депутату.

6. Организация личного приема заявителей

Прием граждан является профессиональной обязанностью каждого депутата. Депутат Государственной Думы ведет прием в Приемной Государственной

Думы в г. Москве, а также в областных и краевых центрах, городах и на других территориях закрепленного за ним субъекта.

Прием граждан целесообразно проводить по предварительной записи. Однако отсутствие в списке записавшихся гражданина не является основанием для отказа в приеме. Завершать прием не следует, пока не закончится очередь.

При личном приеме гражданин обязан предъявить документ, удостоверяющий его личность. Обращения от лиц, не предъявивших документы, следует принять, но считать анонимными, а в журнале приема после указания фамилии делать отметку «со слов».

Содержание устного обращения заносится в компьютерную базу данных, либо в книгу регистрации приема посетителей.

В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается соответствующая запись. В необходимых случаях гражданам даются устные разъяснения действующего законодательства, а также разъяснения, куда и в каком порядке им следует обращаться. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению. На обращениях, поданных на личном приеме, ставится отметка «с личного приема». По просьбе гражданина указанная отметка может быть проставлена на копии его обращения. Учет обращений и граждан, обратившихся на прием к депутату, ведется в компьютерной базе данных либо в книге регистрации приема посетителей.

В помещении, где производится личный прием, не следует находиться лицам, не имеющим прямого отношения к приему.

На приеме целесообразно присутствовать помощнику депутата. Заявителю при необходимости предоставляется телефонный номер помощника. Помощник при обращении автора жалобы информирует его по телефону о регистрационном номере обращения, предполагаемом сроке рассмотрения, о ходе разрешения обращения и т.д. Такое общение с заявителем подчеркивает неформальный подход депутата и его помощника к разрешению обращения.

Во время приема необходимо давать возможность выговориться заявителю. Значительное число людей приходит раздраженными. Чаще всего они не повинны в этом, а многие приходят просто за сочувствием и получают облегчение после разговора с депутатом. Иногда тем, кто пришел на прием, следует дать возможность выразить свои мысли на бумаге, в заявлении. Составление письма нередко успокаивает людей, человек глубже осмысливает свою проблему, видит ее в ином свете и зачастую в дальнейшем отказывается от ненужных притязаний. Написанное заявление дисциплинирует гражданина.

Некоторые не могут сформулировать существо своих требований и долго говорят не по сути, пространно рассказывают о своих заслугах и тяжелой жизни. Желая помочь им перейти к делу, целесообразно предложить начать изложение своего вопроса с самого конца, либо попросить заявителя сообщить, какую конкретную помощь от депутата он хотел бы получить.

В депутатской практике значительное число заявлений, содержащих информацию о малозначимых конфликтах: семейный скандал, залив кухни соседом сверху, плохое отношение начальства на работе и т.д. В таких случаях не следует спешить с тем, чтобы втянуть человека в какую-либо официальную проверку или судебный процесс. Следует разъяснить, что стремление свести счеты зачастую обходится очень дорого (затраты на адвоката, волокита в суде и различных учреждениях).

На приеме в присутствии гражданина целесообразно определиться с тем, куда и в какой орган будет направлена его жалоба для разрешения. Следует убедить заявителя в целесообразности рассмотрения заявления именно в том или ином ведомстве.

Многие депутаты склонны преувеличивать объем работы, который им приходится выполнять в связи с обращением психически больных граждан. На долю душевнобольных приходится не более одного-двух процентов лиц, приходящих на личный прием. Существует два обязательных правила, которыми следовало бы руководствоваться в общении с этими людьми. Во-первых, выслушать человека, ибо и его права могут нарушаться, он тоже нередко нуждается в помощи. Бессмысленные идеи могут возникать не только из-за перемены температуры воздуха или атмосферного давления, но и из-за несправедливости к таким больным. Во-вторых, недопустимо обманывать этих лиц обещаниями «разобраться» и «принять меры». Однако

письма, в которых нет никакого смысла, целесообразно направлять в психиатрическую лечебницу для оказания помощи больному.

Работу с населением часто называют неблагодарным трудом. Но не стоит огорчаться по поводу нападок со стороны тех заявителей, которым депутат «не угодил». Надо делать все, чтобы отстоять законный интерес человека, и постараться не обращать внимания на необоснованную критику. Важно помнить: работа с жалобами – это работа с гражданами, которые за счет налогов содержат законодательные органы власти и которые приходят на выборы этих органов власти.