

## **Правила и порядок обращения в контролирующие ведомства - работа с обращениями граждан в органы прокуратуры:**

Адрес: 412300, Саратовская область, г. Балашов, ул. Пугачевская, д. 305

Приемная: +7 (84545) 4-14-17

Канцелярия: +7 (84545) 4-35-62

Факс: +7 (84545) 4-35-35

### **Время приема:**

Прокурор Дементьев Андрей Васильевич старший советник юстиции	четверг: с 9:00 до 18:00
Заместитель прокурора Рогожин Антон Николаевич юрист 1 класса	вторник: с 9:00 до 18:00
Заместитель прокурора Морозов Алексей Алексеевич советник юстиции	среда: с 9:00 до 18:00

### **Электронная почта прокуратуры Саратовской области:**

[official@sarprok.ru](mailto:official@sarprok.ru), для отправки электронных писем в межгоррайпрокуратуру в теме письма обязательно указать ее название)

**Официальный сайт:** <http://www.sarprok.ru/>

### **Порядок оформления письменных обращений**

Порядок оформления письменных обращений регламентирован Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 № 59-ФЗ, Инструкцией о порядке рассмотрения обращений и приема граждан в органах прокуратуры Российской Федерации, введенной в действие приказом Генерального прокурора РФ от 30.01.2013 № 45.

В своем письменном обращении гражданин в обязательном порядке должен указать наименование органа, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо его должность, а также свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес или электронный адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, изложить суть предложения, заявления или жалобы, поставить личную подпись и дату.

В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

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

При необходимости в подтверждение своих доводов гражданин может приложить к письменному обращению документы и материалы либо их копии. Не подлежат разрешению обращения, содержание которых свидетельствует о прямом вмешательстве авторов в компетенцию органов прокуратуры.

В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на него не дается и оно не подлежит направлению в иные государственные органы, об этом сообщается автору обращения, если его фамилия и адрес поддаются прочтению.

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 обращения с жалобой.

Без разрешения может быть оставлено обращение, если по содержанию оно лишено смысла или в материалах проверки имеется решение суда о признании заявителя недееспособным в связи с наличием у него психического заболевания. С полным текстом вышеуказанной Инструкции можно ознакомиться на официальном сайте Генеральной прокуратуры Российской Федерации.

## **Организация личного приема граждан**

Порядок приема и рассмотрения обращений в прокуратуре регламентирован Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 № 59-ФЗ, Инструкцией о порядке рассмотрения обращений и приема граждан в органах прокуратуры Российской Федерации, введенной в действие приказом Генерального прокурора РФ от 30.01.2013 № 45.

### **- работа с обращениями граждан в налоговую инспекцию:**

Адрес: 412309, Саратовская область, г. Балашов, ул. Володарского, 55

Контакт-центр: 8-800-222-22-22

Приемная: +7 (84545) 4-85-99

Факс: +7 (84545) 4-02-33

Электронная почта: [it.r6440@nalog.ru](mailto:it.r6440@nalog.ru)

Режим работы: понедельник - четверг с 9.00 до 18.00, пятница с 9.00 до 16.45.

### **Порядок рассмотрения обращений**

Работа с обращениями граждан и организаций и запросами о предоставлении информации о деятельности ФНС России в Федеральной налоговой службе и территориальных налоговых органах регламентируется:

- Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- Федеральным законом от 09 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».

В Федеральную налоговую службу можно обратиться по вопросам сферы деятельности Федеральной налоговой службы, установленными «Положением о Федеральной налоговой службе», утвержденным Постановлением Правительства Российской Федерации от 30.09.2004 № 506.

Если вопросы касаются конкретных ситуаций взаимодействия налогоплательщика с территориальными налоговыми органами, рекомендуем обращаться непосредственно в УФНС России (подведомственные ИФНС России).

При обращении в ФНС России, в соответствии с законодательством Российской Федерации, **необходимо указать свою фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес либо адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения, а также изложить суть обращения.** В случае отсутствия указанных обязательных реквизитов обращение может быть оставлено без ответа.

Обращения, в которых не указаны предусмотренные законодательством Российской Федерации Фамилия, Имя, Отчество (при наличии), а также почтовый адрес (для направления ответа в бумажном виде) либо адрес электронной почты (для направления ответа в электронном виде) к рассмотрению не принимаются.

**В ФНС России не подлежат рассмотрению (не дается ответ по существу поставленных вопросов):**

- обращения, не поддающиеся прочтению;
- обращения, на которые не может быть дан ответ без разглашения сведений, составляющих государственную, налоговую или иную охраняемую федеральным законом тайну;
- обращения, в которых содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- обращения, в которых указан неполный или недостоверный почтовый адрес;
- обращения, в которых для рассмотрения поставленных вопросов требуется наличие заверенных копий документов и (или) личной подписи заявителя;
- обращения, в которых текст написан по-русски с использованием латиницы или набран целиком заглавными буквами, не разбит на предложения;
- обращения, не содержащие конкретных заявлений, жалоб, предложений.

При поступлении обращения регистрируются, и, в зависимости от содержания, направляются руководителю (заместителю руководителя), либо направляются руководителям структурных подразделений ФНС России или территориальных налоговых органов, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Регистрация обращений, отправленных по электронным каналам связи, производится автоматически в день направления обращения. При этом заявителю направляется уведомление о

регистрации в электронном виде по адресу электронной почты (e-mail), указанному в бланке обращения. При переадресации обращения в другой налоговый орган также направляется уведомление. Регистрация письменных обращений производится в течение трех дней с даты поступления обращения в налоговый орган.

Поступившие обращения рассматриваются в течение **30 дней** со дня их регистрации. В исключительных случаях срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения обращения его автор уведомляется письменно (или по электронной почте). При необходимости обращения направляются по принадлежности в соответствующие территориальные налоговые органы Федеральной налоговой службы либо в иной государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу.

Информация о персональных данных авторов обращений, хранится и обрабатывается с соблюдением требований российского законодательства о персональных данных.

#### **Личный прием граждан**

При необходимости обращения в ФНС России предлагается воспользоваться интернет-сервисами «Обратиться в ФНС России», «Личный кабинет налогоплательщика» или направить обращение по почте.

Все обращения будут рассмотрены в установленные законодательством Российской Федерации сроки.

Личный прием граждан в Федеральной налоговой службе осуществляется на основе обращений, поступивших в письменной форме, в виде электронного запроса или устного личного обращения.

Личный прием граждан, обратившихся в Федеральную налоговую службу с целью получения устной консультации либо для предварительной записи на прием к руководителю (заместителю руководителя) ФНС России или территориального налогового органа, ведется уполномоченным лицом Федеральной налоговой службы или территориального налогового органа, ответственным за организацию личного приема граждан, в специально отведенном помещении – Общественной приемной Федеральной налоговой службы или территориального налогового органа.

В соответствии с п. 2 ст. 13 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» при личном обращении гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность.

Если в процессе личного приема гражданина выясняется, что устного ответа недостаточно для разрешения вопросов, гражданину предлагается изложить эти вопросы в письменном виде с учетом требований, предъявляемых к письменным обращениям граждан.

Заявления граждан о личном приеме рассматриваются ФНС России на соответствие следующим требованиям:

- просьба гражданина о личном приеме не должна быть анонимной;
- интересующий гражданина вопрос должен относиться к компетенции ФНС России;
- обращение гражданина (как устное, так и письменное), в случае необходимости, должно подкрепляться материалами и документами, обосновывающими или поясняющими суть обращения;
- представляемые гражданином материалы не должны содержать выражений, оскорбляющих честь и достоинство других лиц.

Если обращение гражданина (устное или письменное) о личном приеме не соответствует вышеприведенным требованиям, гражданину может быть отказано в личном приеме с обязательным разъяснением причины отказа.

**- работа с обращениями граждан в территориальный отдел Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Саратовской области в Балашовском районе Саратовской области:**

Адрес: Саратовская область, 412316, город Балашов, улица Красина, дом 105

Телефон: 8(845-45) 4-24-41

Официальный сайт Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Саратовской области: <http://64.rospotrebnadzor.ru/317>

Для подачи обращения в форме электронного документа необходимо перейти на Единый портал Роспотребнадзора для подачи обращений граждан - <https://petition.rospotrebnadzor.ru/petition/>

**Порядок приема и рассмотрения обращений граждан**

Обращения граждан, поступившие в электронном виде, рассматриваются в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа или органа местного самоуправления, в которые направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату (ч.1 ст.7 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»).

Обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме (ч.3 ст.7 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»).

На обращения в электронном виде, поступившие с неполной или неточной информацией об отправителе, без указания фамилии, имени и отчества (последнее – при наличии), полного почтового или электронного адреса, по которому должен быть направлен ответ, Роспотребнадзор не имеет возможности направить ответ по существу поставленных вопросов.

При направлении обращений, касающихся обжалования судебных решений, необходимо иметь в виду следующее. Согласно Конституции Российской Федерации, правосудие в России осуществляется только судом. Органы судебной власти самостоятельны и действуют независимо от законодательной и исполнительной властей. Решения судебных органов обжалуются в установленном законом процессуальном порядке. Действующее законодательство запрещает всякое вмешательство в процесс отправления правосудия.

При направлении обращений также необходимо принять во внимание, что в соответствии с Федеральным законом № 294-ФЗ обращения, направленные заявителем в форме электронных документов, могут служить основанием для проведения внеплановой проверки только при условии, что они были направлены заявителем с использованием средств информационно-коммуникационных технологий, предусматривающих обязательную авторизацию заявителя в единой системе идентификации и аутентификации (ЕСИА).

Технические ограничения, связанные с особенностями обработки информации:

- размер электронного обращения не может превышать 4000 знаков;
- обращение может содержать вложенные документы и материалы в электронной форме в виде одного файла;
- при необходимости передать несколько файлов поместите их в архив;
- размер файла вложения (в т.ч. архива) не может превышать 15 Мб;
- для вложений допустимы следующие форматы файлов: docx, xlsx, pptx, txt, doc, rtf, xls, pps, ppt, pdf, jpg, bmp, png, tif, gif, mp3, wma, avi, mp4, mkv, wmv, mov (иные форматы файлов не рассматриваются) и следующие типы архивов: zip и rar.

Письма, содержащие тексты большей длины или вложения большого объема, следует направлять обычным почтовым отправлением в адрес соответствующего территориального органа Роспотребнадзора, куда направляется обращение. Почтовые адреса территориальных органов Роспотребнадзора можно узнать на официальном сайте Роспотребнадзора.

#### **- работа с обращениями граждан в администрацию БМР:**

Классификация поступивших и поступающих обращений производится в соответствии с «Типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан Российской Федерации».

Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц», утвержденным заместителем Руководителя Администрации Президента Российской Федерации, руководителем рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций 28 ноября 2017 года № А1-5093о.

Вышеуказанный «Типовой общероссийский тематический классификатор обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц» включает в себя пять крупных разделов: «Государство, общество, политика», «Социальная сфера», «Экономика», «Оборона, безопасность, законность», «Жилищно-коммунальная сфера».

Бланк заявления можно скачать на официальном сайте: [http://baladmin.ru/obrashchenie-grazhdan.php?clear\\_cache=Y](http://baladmin.ru/obrashchenie-grazhdan.php?clear_cache=Y)

Телефон: 8 (84545) 4-24-12

Факс: 8 (84545) 4-48-81

Электронная почта: [delo\\_bmr@mail.ru](mailto:delo_bmr@mail.ru)