**Памятка**

по обращениям и заявлениям

В Ы П И С К А И З З А К О Н А Л Н Р

**«Об обращениях граждан»**

**Статья 3.** **Основные термины, употребляемые в настоящем Законе**:

**Заявление** (ходатайство) - обращение граждан с просьбой о содействии реализации закрепленных Конституцией и действующим законодательством их прав и интересов или сообщение о нарушении действующего законодательства либо недостатках в деятельности предприятий, учреждений, организаций независимо от форм собственности, народных депутатов Луганской Народной Республики, депутатов местных советов, должностных лиц, а также высказывание мнения относительно улучшения их деятельности.

**Ходатайство** - письменное обращение с просьбой о признании за лицом соответствующего статуса, прав либо свобод и т.п.

**Жалоба** - обращение с требованием о восстановлении прав и защите законных интересов граждан, нарушенных действиями (бездействием), решениями государственных органов, органов местного самоуправления, предприятий, учреждений, организаций, объединений граждан, должностных лиц.

**Статья 4.** **Решения, действия (бездействие), которые могут быть обжалованы**

Решения, действия (бездействие) в сфере управленческой деятельности могут быть обжалованы в случаях, когда: нарушены права и законные интересы либо свободы гражданина (группы граждан); созданы препятствия для осуществления гражданином его прав и законных интересов либо свобод; незаконно возложены на гражданина какие-либо обязанности или он незаконно привлечен к ответственности.

**Статья 5**. **Требования к обращению**

Обращения адресуются органам государственной власти и местного самоуправления, предприятиям, учреждениям, организациям независимо от форм собственности, объединениям граждан или должностным лицам, к полномочиям которых относится решение поставленных в обращениях вопросов.

В обращении должны быть указаны фамилия, имя, отчество, место жительства гражданина, изложена суть поставленного вопроса, замечания, предложения, заявления либо жалобы, просьбы либо требования.

Обращение может быть устным (изложенным гражданином и записанным должностным лицом на личном приеме) либо письменным, направленным почтой или переданным гражданином в соответствующий орган, учреждение лично либо через уполномоченное им лицо, если эти полномочия оформлены в соответствии с действующим законодательством.

Обращение может быть подано как отдельным лицом (**индивидуальное)**, так и группой лиц **(коллективное**). Письменное обращение должно быть подписано **заявителем** или **заявителями**, с указанием даты.

Обращение, оформленное без соблюдения этих требований, **возвращается** заявителю с соответствующими разъяснениями **не позднее чем через десять дней** со дня его поступления, кроме случаев, предусмотренных частью первой статьи 7 настоящего Закона.

**Статья 7.** **Запрещение отказа в принятии и рассмотрении обращения**

Обращения, оформленные надлежащим образом и поданные в установленном порядке, подлежат обязательному принятию и рассмотрению.

Если вопросы, поставленные в полученном органом государственной власти, местного самоуправления, предприятиями, учреждениями, организациями, независимо от форм собственности, объединениями граждан или должностными лицами обращении, не входят в их полномочия, но в срок не более пяти дней пересылается ими по принадлежности соответствующему органу или должностному лицу, о чем сообщается гражданину, подавшему обращение.

В случае если обращение не содержит данных, необходимых для принятия обоснованного решения органом или должностным лицом, оно в тот же срок возвращается гражданину с соответствующими разъяснениями.

Запрещается направлять жалобы граждан для рассмотрения тем органам или должностным лицам, действия либо решения которых обжалуются.

**Статья 8.**  **Обращения, не подлежащие рассмотрению и решению**

Письменное обращение без указания места жительства**, не подписанное автором** **(авторами),** а также такое, по которому невозможно установить авторство, признается анонимным и **рассмотрению не подлежит**.

**Статья 20.** **Срок рассмотрения обращений граждан**

Обращения рассматриваются и решаются в срок **не более одного месяца** со дня их поступления, а те, которые **не** нуждаются в дополнительном изучении, - **безотлагательно,** но **не позднее десяти дней** со дня их получения. Если в месячный срок решить поставленные в обращении вопросы невозможно, руководитель соответствующего органа, предприятия, учреждения, организации или его заместитель устанавливают необходимый срок для его рассмотрения, о чем сообщается подавшему обращение лицу. При этом общий срок решения вопросов, поставленных в обращении, не может превышать **сорока пяти дней**. По обоснованному письменному требованию гражданина срок рассмотрения может быть сокращен от установленного настоящей статьей срока. Обращения граждан, имеющих установленные законодательством льготы, рассматриваются в первоочередном порядке.