



**УПРАВЛЕНИЕ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ
ЧЕБАРКУЛЬСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА**

ПРИКАЗ

02.05.2017
г. Чебаркуль

№ 61

Об утверждении Инструкции
по работе с обращениями граждан
в Управлении социальной защиты
населения Чебаркульского городского
округа

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»; ст.33 Устава (Основного закона) Челябинской области от 27.08.2009г. № 456-30 «О рассмотрении обращений граждан»; Инструкцией по работе с обращениями граждан в Министерстве социальных отношений Челябинской области (утв. приказом от 06.08.2012г. № 249), с целью надлежащей организации работы с обращениями граждан

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Инструкцию по работе с обращениями граждан в Управлении социальной защиты населения Чебаркульского городского округа. (Приложение)
2. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Начальник управления

О.А.Кузнецова

ИНСТРУКЦИЯ

по работе с обращениями граждан в Управлении социальной защиты населения Чебаркульского городского округа

1. Общие положения

1.1. Рассмотрение обращений граждан в Управлении социальной защиты населения Чебаркульского городского округа (далее - Управление) осуществляется в соответствии с:

- ст. 33 Конституции Российской Федерации от 12 декабря 1993 года;
- Федеральным законом от 02 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Законом Челябинской области от 27 августа 2009 года №456-30 «О рассмотрении обращений граждан»;
- ст.33 Устава (Основного закона) Челябинской области от 27.08.2009г. №456-30 «О рассмотрении обращений граждан»;
- Инструкцией по работе с обращениями граждан в Министерстве социальных отношений Челябинской области (утв. Приказом от 06.08.2012г. № 249).

1.2. Инструкция по работе с обращениями граждан в Управлении социальной защиты населения Чебаркульского городского округа (далее - Инструкция) разработана в целях повышения эффективности работы с обращениями граждан.

1.3. Инструкция определяет:

1.3.1. Порядок приёма, регистрации, учёта, рассмотрения устных и письменных обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, поступивших в Управление (далее - обращения граждан);

1.3.2. Содержание анализа обращений;

1.3.3. Требования к контролю за сроками и качеством рассмотрения обращений.

1.4. Делопроизводство по обращениям граждан в Управлении осуществляется отдельно от других видов делопроизводства.

1.5. Организационно-методическое обеспечение работы по рассмотрению обращений граждан, контроль за соблюдением сроков рассмотрения осуществляется заместителем начальника Управления.

1.6. Ответственность за организацию работы с обращениями граждан в отделах, своевременность и качество рассмотрения несут начальники отделов Управления.

1.7. Обращения граждан поступают в виде устных и письменных предложений, заявлений, жалоб.

Обращения граждан, поступившие в Управление или должностному лицу по информационным системам общего пользования (электронная почта), подлежат рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

1.8. Работа с обращениями граждан в Управлении основывается на принципах гласности и открытости. Информация о фактическом адресе Управления, контактных телефонах, порядке и сроках рассмотрения обращений, времени личного приёма размещается на официальном сайте, в помещении, занимаемом Управлением, и общедоступных местах в виде информационных стендов и (или) других технических средств аналогичного назначения для ознакомления граждан с указанной информацией.

1.9. При ответах на телефонные звонки и устные обращения, муниципальные служащие и служащие, не относящиеся к должностям муниципальной службы (далее - служащие) подробно, в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся граждан по существу интересующих их вопросов. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании организации, в которую позвонил гражданин, фамилии, имени, отчества и должности служащего, принявшего телефонный звонок. Затем служащий предлагает гражданину представиться, выслушивает и уточняет при необходимости суть вопроса.

Ответ должен содержать исчерпывающую информацию в пределах действующего законодательства о защите персональных данных. Если служащий, принявший звонок, не имеет возможности ответить на поставленный вопрос, он должен сообщить гражданину телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию. Время ответа не должно превышать 5-7 минут.

1.10. Консультации по вопросам рассмотрения обращений граждан предоставляются специалистами, ответственными за работу с обращениями граждан.

Информация предоставляется по следующим вопросам:

- о нормативных правовых документах, регламентирующих работу с обращениями граждан;
- о требованиях к оформлению письменного обращения;
- о порядке и сроках рассмотрения обращений граждан;
- о поступлении, дате регистрации и регистрационном номере обращения;
- о должностных лицах, которым поручено рассмотрение письменного обращения;
- о переадресации обращения в соответствующий орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- о продлении сроков рассмотрения обращения с указанием оснований для этого;

- о завершении рассмотрения обращения, дате и форме отправки ответа заявителю (по электронной почте, через почтовое отделение);

- о месте проведения и графике личного приёма граждан руководителем, заместителем руководителя и начальниками отделов Управления.

2. Права гражданина при рассмотрении обращения

3.

2.1. При рассмотрении обращения в Управлении или должностным лицом, гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;

- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, 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;

- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в Федеральном законе, уведомление о переадресации письменного обращения в орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

3. Приём и регистрация письменных обращений

3.1. Прием и регистрация письменных обращений граждан возлагается на старшего инспектора-делопроизводителя или должностное лицо, ответственное за приём, регистрацию и передачу на исполнение обращений граждан, назначенное приказом начальником Управления.

3.2. Старший инспектор-делопроизводитель при приёме письменных обращений проверяет правильность их адресования. Ошибочно доставленная или неправильно оформленная корреспонденция, поступившая в Управление в письменном виде, возвращается почтовому предприятию связи, не вскрытой для возвращения отправителю.

3.3. При вскрытии конвертов проверяется наличие в них письма и указанных в нем документов. Поступившие копии документов подкалываются под скрепку после текста письма, оригиналы документов возвращаются заявителю. Конверты, в которых поступили письменные обращения, прилагаются к переписке.

3.4. В случае отсутствия в конверте приложений либо недостачи упоминаемых заявителем или описью документов, составляется акт, который оформляется в соответствии с правилами делопроизводства, при регистрации вносятся соответствующие отметки. При отсутствии самого текста письма поступившая корреспонденция пересылается обратно отправителю с указанием причины возврата.

3.5. Письменное обращение гражданина должно быть им подписано с указанием фамилии, имени, отчества (последнее - при наличии), почтового адреса, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения.

3.6. Письменные обращения подлежат обязательной регистрации в течение трёх дней с момента поступления в Управление.

3.7. Специалист, ответственный за работу с письменными обращениями, регистрирует поступившие обращения в разделе «Обращения» в программе «Контакт».

3.8. Письменные обращения с вопросом об оказании материальной помощи или заявления о предоставлении материальной помощи специалист, ответственный за прием всей корреспонденции, регистрирует в программе «Контакт» в разделе «Входящая корреспонденция», передаёт в день регистрации специалисту Муниципального учреждения Чебаркульского городского округа «Комплексный центр социального обслуживания населения» (далее - КЦСОН), ответственному за приём и регистрацию данных заявлений граждан, под роспись с указанием даты поступления. Как письменные обращения, данные заявления в Управлении не регистрируются. Дальнейшая работа с заявлениями ведётся в КЦСОН в соответствии с утверждённой Инструкцией по работе с обращениями граждан в КЦСОН. Управление в данном случае осуществляет контроль за сроками рассмотрения обращений.

3.9. Коллективное письменное обращение регистрируется в общем порядке, в электронную регистрационную карточку вносится фамилия заявителя, указанная в списке первой, либо первая разборчиво указанная фамилия заявителя или заявителя, в адрес которого просят направить ответ. В карточке регистрации в графе «Примечание» проставляется отметка «коллективное».

3.10. При регистрации письменного обращения на лицевой стороне первого листа в правом верхнем углу проставляется штамп, дата поступления и регистрационный номер Управления. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

3.11. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Управления или должностного лица, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

3.12. Управление или должностное лицо при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанном органе или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

4. Рассмотрение письменных обращений

4.1. Зарегистрированные письменные обращения граждан не позднее следующего дня после регистрации в Управлении, в зависимости от их содержания, передаются на рассмотрение начальнику Управления, либо заместителю начальника Управления для назначения исполнителя. Письменные обращения рассматриваются начальником Управления в течение двух дней.

4.2. Старший инспектор-делопроизводитель, либо иное должностное лицо, ответственное за приём, регистрацию и передачу на исполнение обращений граждан проверяет наличие обращений от данного автора в течение календарного года и предыдущих двух лет. Последующие обращения регистрируются так же, как и первичные. При вторичном (и т.д.) обращении к нему подбирается имеющаяся переписка, делается соответствующая отметка.

4.3. Указание по исполнению письменного обращения даётся начальником Управления (заместителем начальника Управления) на именном бланке в форме резолюции, включающей фамилию, имя и отчество ответственного исполнителя, содержание поручения, дату и подпись (при необходимости - срок исполнения). На обращениях, требующих контроля, резолюция дополняется отметкой «К».

4.4. Старший инспектор-делопроизводитель, либо иное должностное лицо, ответственное за приём, регистрацию и передачу на исполнение обращений граждан, вводит в электронную учётную карточку фамилию, имя, отчество ответственного исполнителя, дату передачи исполнителю на рассмотрение, содержание резолюции начальника Управления.

4.5. Письменные обращения направляются в соответствии с резолюцией начальника Управления в соответствующие отделы Управления для рассмотрения вопросов, поставленных в обращении, и подготовки проекта ответа.

4.6. Если в резолюции указаны несколько исполнителей, ответственным за исполнение является исполнитель, указанный в списке первым. Ему предоставляется право сбора соисполнителей и координации их работы. Ответственному исполнителю направляются оригиналы документов с приложениями, остальным исполнителям - копии.

4.7. Соисполнители в равной мере несут ответственность за своевременную и качественную подготовку проекта ответа. Соисполнители не позднее, чем за 5 дней до истечения срока исполнения, представляют

ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки проекта ответа.

4.8. На письменное обращение, рассматриваемое специалистами нескольких отделов Управления, заявителю направляется один ответ.

4.9. Вопрос о передаче письменных обращений из одного отдела в другой или о дополнительном назначении соисполнителя ответственный исполнитель решает с начальником Управления (заместителем начальника Управления), давшим поручение. После чего, проставляется новая резолюция.

4.10. После перевизирования исполнитель возвращает обращение старшему инспектору-делопроизводителю, который вносит корректировку в электронную учётную карточку и передает обращение, в соответствии с резолюцией, вновь назначенному исполнителю. Все резолюции сохраняются и подшиваются в «Дело».

4.11. При поступлении жалобы на подведомственные учреждения по решению начальника Управления, старший инспектор-делопроизводитель организует соответствующую комиссию с обязательным участием начальника Управления, его заместителя, ведущего специалиста (юриста), руководителя подведомственного учреждения.

4.12. Начальник Управления организует проведение служебной проверки законности и обоснованности обжалованных действий (бездействий) и решений сотрудников подведомственных учреждений; определяет комплекс мероприятий, осуществляемых членами комиссии в ходе проверки; координирует, организует взаимодействие и осуществляет контроль за работой членов комиссии; запрашивает необходимые материалы и информацию с целью установления фактов и обстоятельств, имеющих отношение к проводимой проверке; получает письменные объяснения лиц, которым могут быть известны какие-либо сведения, относящиеся к обстоятельствам, подлежащим установлению в ходе проверки; при необходимости направляет специалистов на места для проверки.

4.13. Непосредственное рассмотрение жалобы осуществляется на заседании комиссии, по результатам которого комиссия выносит решение об обоснованности (необоснованности) поступившей жалобы и соответствующие предложения по мерам реагирования. Материалы проверки и решение комиссии подшиваются в специальные папки и хранятся в Управлении.

4.14. Заявителю направляется ответ в установленном настоящей Инструкцией порядке (если письмо не анонимно). В случае подтверждения фактов и обстоятельств, изложенных в жалобе, в ответе указывается, какие меры приняты по результатам рассмотрения обращения гражданина.

4.15. Письменное обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нём вопросы, приняты необходимые меры и автору письменного обращения дан исчерпывающий и обоснованный ответ.

4.16. Требования к содержанию и оформлению ответа на письменное обращение:

- ответ дается в письменной форме на официальном бланке Управления;

- ответ должен содержать конкретную и четкую информацию по существу всех вопросов, поставленных в обращении гражданина. При необходимости разъясняется порядок обжалования принятого решения;

- текст ответа составляется в официальном стиле. Ссылки на те или иные статьи нормативных правовых актов без дальнейшего разъяснения их требований не допускаются;

- в ответе должно быть указано: кому он направляется, номер и дата письма, на которое дается ответ, дата отправки, исходящий номер, фамилия исполнителя, номер его телефона;

- ответ подписывает начальник управления (заместитель начальника управления), либо начальником отдела, наделенный соответствующими полномочиями;

- на коллективное письменное обращение ответ даётся на имя гражданина, по фамилии которого оно учтено. В тексте ответа указывается, что ответ даётся на коллективное письмо;

- запрещается направлять гражданину ответ с исправлениями, ошибками, в том числе в реквизитах.

4.17. Результаты рассмотрения письменных обращений сообщаются заявителю в письменном виде на его почтовый адрес. В необходимых случаях - в контролирующей орган.

4.18. Оформленный надлежащим образом ответ на письменное обращение, вместе с имеющейся перепиской, регистрируется старшим инспектором-делопроизводителем, либо иным должностным лицом, ответственным за приём, регистрацию и передачу на исполнение обращений граждан, в программе «Контакт».

4.19. Первый экземпляр ответа на письменное обращение отправляется по почте заявителю, либо выдается непосредственно заявителю (представителю заявителя) по роспись.

4.20. Второй экземпляр ответа на письменное обращение, вместе с имеющейся перепиской, формируется в «Дело» старшим инспектором-делопроизводителем, либо специалистом отдела Управления.

4.21. Результаты рассмотрения обращений, поступивших по информационным системам общего пользования (электронная почта) сообщаются автору обращения в письменном виде на его почтовый адрес или адрес электронной почты, указанный в обращении.

4.22. При отправке ответа на письменное обращение по электронной почте, - отметка об отправке проставляется на экземпляре ответа, приобщаемом к делу.

4.23. По письменным обращениям, на которые неоднократно давались ответы, принимается решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу, с уведомлением гражданина о принятом решении. Переписка возобновляется, если основания, по которым она была прекращена, устранены.

4.24. Управление, получившее обращение с предложением, заявлением или жалобой, затрагивающее интересы неопределенного круга лиц, вправе разместить ответ на своем официальном сайте.

5. Сроки разрешения.

Контроль за рассмотрением письменных обращений

5.1. Письменные обращения, поступившие в Управление, рассматриваются в течение 30 дней с момента регистрации в Управлении.

Срок разрешения обращения исчисляется в календарных днях от даты его регистрации до даты направления окончательного ответа заявителю. Промежуточный ответ (о продлении срока рассмотрения, проведении тех или иных действий, о результатах которых будет сообщено позднее) не является основанием для прекращения рассмотрения обращения.

5.2. Рассмотрение письменных обращений, направленных администрацией Чебаркульского городского округа (далее - администрация), собранием депутатов Чебаркульского городского округа, другими вышестоящими инстанциями (государственными органами) и требующими сообщить результаты рассмотрения письменных обращений в их адрес, осуществляется в сроки, указанные в поручении, либо в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

5.3. Если окончание срока исполнения письменного обращения приходится на выходные или праздничные дни, ответ на обращение должен быть направлен не позднее последнего рабочего дня перед выходными и праздничными днями.

5.4. В случае необходимости проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, либо принятия других мер, срок рассмотрения письменных обращений может быть продлен, но не более, чем на 30 дней со дня установленного ранее срока исполнения, с обязательным уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения его обращения.

5.5. Письменные обращения, стоящие на контроле в администрации, продляются уведомлением должностного лица, ответственного за рассмотрение обращения в администрации.

5.6. Если обращение поступило непосредственно от заявителя и необходимо сделать запрос недостающих документов, то продление срока исполнения согласовывается с начальником Управления, либо его заместителем. Должностное лицо, ответственное за приём, регистрацию и передачу на исполнение обращений граждан, вносит в электронную учётную карточку отметку о продлении срока исполнения.

5.7. Датой снятия с контроля является дата регистрации ответа заявителю и в контролирующей орган с обязательным занесением данных в электронную учётную карточку (проставляется фамилия, имя, отчество непосредственного исполнителя, категория обратившегося, краткое содержание обращения).

5.8. Письменное обращение, стоящее на контроле в администрации, может быть снято с контроля только должностным лицом администрации, который давал поручение.

6. Хранение дел

6.1. Обращения граждан, после их рассмотрения, со всеми относящимися к ним материалами, формируются в «Дело» исполнителем. Дела хранятся в соответствующем структурном подразделении или подведомственном учреждении. Старший инспектор-делопроизводитель отмечает место хранения Дела в программе «Контакт».

6.2. Документы подшиваются в «Дело» после ввода информации (категория заявителя, содержание обращения, результат рассмотрения, причина повторного обращения, дата разрешения) в электронную учётную карточку.

6.3. При формировании дел проверяет правильность оформления документов, их комплектность (поручение, обращение, акты, справки, ответы).

6.3. Документы подшиваются в следующем порядке сверху вниз:

- поручения руководства;
- письменное обращение, приложения к нему (если имеются), конверт;
- акты, справки, материалы проверки в хронологическом порядке;
- уведомление о продлении срока исполнения (в случае продления срока);
- ответ в контролирующий орган;
- второй экземпляр ответа заявителю.

6.4. При необходимости направления или возврата самого письменного обращения после его рассмотрения в другие государственные органы, органы местного самоуправления или другому должностному лицу в материал по письменному обращению подшивается его копия, а также копии сопроводительного документа и ответа заявителю. В электронную учётную карточку вносятся соответствующие сведения.

6.5. Служебные документы хранятся в течение трёх лет в структурном подразделении, после чего передаются в архив Управления. Дела, сформированные в подведомственном учреждении, хранятся в архиве учреждения.

7. Личный приём граждан

7.1. Личный приём граждан осуществляется начальником управления, заместителем начальника Управления, начальниками отделов и специалистами Управления согласно графику, утвержденному приказом начальником Управления.

7.2. Личный прием осуществляется в часы приема в порядке живой очереди и/или по предварительной договоренности.

7.2. Специалист, осуществляющий личный приём, несёт ответственность за качество ответов по существу поставленных вопросов и предоставляемые разъяснения по вопросам, входящим в компетенцию Управления.

7.3. Если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительного изучения или проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных вопросов в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

7.4. Во время личного приема гражданин имеет право подать письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов и получить на него соответствующий ответ в сроки, установленные законодательством для рассмотрения таких обращений. Если заявитель по какой-либо причине не может самостоятельно в письменной форме изложить суть своего обращения, ему оказывается необходимая помощь в написании заявления.

7.5. Если разрешение вопроса, с которым обратился заявитель, не входит в компетенцию Управления, ему разъясняется, куда и в каком порядке следует обратиться.

7.6. Заявления граждан, принятые в ходе личного приема, передаются старшему инспектору-делопроизводителю или должностному лицу, ответственному за приём, регистрацию и передачу на исполнение обращений граждан, для дальнейшей работы в порядке, установленном в настоящей Инструкции.

9. Анализ письменных и устных обращений

9.1. Аналитическая работа ведется заместителем начальника Управления в тесном взаимодействии со специалистами Управления, осуществляющими рассмотрение письменных и устных обращений.

9.2. Для изучения характера обращений и порождающих их причин проводится анализ по следующим критериям:

- общее число поступивших обращений;
- число неоднократных, повторных обращений;
- причины неоднократного обращения;
- категория заявителя;
- содержание обращения;
- результат рассмотрения;
- сроки рассмотрения обращения (до 7 дней, до 15 дней, до 30 дней, свыше 30 дней (по согласованию)).

9.3. При анализе обращений особое внимание обращается на жалобы, по которым были восстановлены нарушенные права и законные интересы граждан, выявлены недостатки в деятельности Управления или отдельных должностных лиц, а также на факты несвоевременного рассмотрения обращений.

10. Глоссарий

Муниципальный служащий – гражданин РФ, исполняющий в порядке, определенном уставом муниципального образования в соответствии с федеральными законами и законами субъектов РФ, обязанности по должности муниципальной службы за денежное вознаграждение, выплачиваемое за счет средств местного бюджета

Должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления.

Жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

Заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц.

Коллективное обращение - обращение в государственный орган, иную организацию (к должностному лицу) подписанное двумя и более авторами, а также обращение, поступившее от имени организации, или общественного объединения.

Коррупция - злоупотребление служебным положением, дача взятки, получение взятки, злоупотребление полномочиями, коммерческий подкуп либо иное незаконное использование физическим лицом своего должностного положения вопреки законным интересам общества и государства в целях получения выгоды в виде денег, ценностей, иного имущества или услуг имущественного характера, иных имущественных прав для себя или для третьих лиц, либо незаконное предоставление такой выгоды указанному лицу другими физическими лицами, а также совершение указанных деяний от имени или в интересах юридического лица.

Необоснованная жалоба - просьба гражданина о восстановлении своих или других лиц нарушенных прав, свобод или законных интересов, содержащая заведомо недостоверные сведения, а также нецензурные или оскорбительные слова, выражения, допускающие клеветнические высказывания.

Неоднократное обращение - обращение гражданина (граждан) по одному и тому же вопросу в один и тот же государственный орган, иную организацию (к должностному лицу) многократно давались письменные ответы по существу не содержащие новые доводы или обстоятельства.

Обоснованная жалоба - просьба гражданина о восстановлении своих или других лиц нарушенных прав, свобод или законных интересов, содержащая информацию о действительно существующем факте, ситуации неправомерных действий (бездействий) или действия компании или отдельного сотрудника (сотрудников).

Обращение гражданина - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу письменные предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления.

Персональные данные - любая информация, относящаяся прямо или косвенно определённому или определяемому физическому лицу (субъекту персональных данных).

Повторное обращение - обращение гражданина (граждан) по одному и тому же вопросу в один и тот же период при условии неполучения ответа в установленный законодательством срок на первичное обращение, либо не согласия с полученным ответом.

Предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества.