ОБЩЕСТВО РАЗВИТИЯ
ПРОДУКТИВНЫХ ИНИЦИАТИВ

межрегиональная общественная организация

Как обратиться в орган власти, чтобы получить результат

Школа консультантов СОНКО

«Новые возможности защиты прав получателей услуг в здравоохранении»

Обращайтесь по адресу

Выбор адресата зависит от цели заявителя		
Цель	Адресат	Аргументы
Получить информацию	Орган, обладающий информацией	Конституция РФ Федеральный закон N 8-ФЗ Федеральный закон N 59-ФЗ Устав Пермского края Административные регламенты
Добиться положенного по закону Пресечь нарушения	Вышестоящие органы Уполномоченные по правам Прокуратура	Конституция Законы и нормативно-правовые акты
Восстановить права Компенсировать причиненный ущерб	Суд Институт судебных приставов	Конституция Законы и нормативно-правовые акты, Гражданский кодекс
Привлечь виновного к ответственности	Полиция Прокуратура Надзорные органы Суд	Уголовный кодекс Кодекс об административных правонарушениях

Соблюдайте правила обращения

В обращении должна быть указана фамилия и почтовый адрес заявителя, дата и подпись

Текст должен быть написан разборчиво

Наличие оскорбительных выражений может быть основанием для отказа в рассмотрении

При повторном обращении нужно предоставить новые доводы

ОИВ не рассматривают обращения, связанные с обжалованием судебных решений

Правильно составляйте текст обращения

По возможности используйте личное обращение

Начинайте с главного

Обозначайте свою личную позицию

Пишите просто и кратко

Используйте аргументы

Формулируйте требования максимально четко

Приложения обязательны

Подготовка к созданию обращения

КТО обращается (из какой роли, позиции, т.е. как кто).

К КОМУ обращается

(адресат, ответственный (обязанный решить) или имеющий возможности решить проблему (ответить на вопрос).

Подготовка к созданию обращения

ЗАЧЕМ обращаетесь именно Вы (с какой целью)

ЗАЧЕМ именно в этот орган (к этому лицу)

Подготовка к созданию обращения

О ЧЕМ пойдет речь (тема обращения)

ЧТО будет изложено в тексте (содержание обращения)

Подготовка к созданию обращения

КАК следует изложить содержание обращения, чтобы оно было воспринято точно, стимулировало ответ:

-выбор формы обращения (жанра)

-выбор языковых и речевых средств

Подготовка к созданию обращения

Жанры или формы обращений:

ПРЕДЛОЖЕНИЕ

ЖАЛОБА

ВОПРОС (ЗАПРОС)

ОБРАЩЕНИЕ-ПРОСЬБА

ОБРАЩЕНИЕ-СИГНАЛ

ОБРАЩЕНИЕ-ТРЕБОВАНИЕ

…

Текст обращения

Жанр и цель обращения	Содержание (ЧТО) обращения	Языковые и речевые средства обращения (КАК)
ПРЕДЛОЖЕНИЕ Сообщить, довести информацию о способе (механизме и т.д.) решения проблемы, устранения недостатков и т.д.	Формулирование проблемы, на решение которой направлено предложение. Описание способа или механизмов, ограничений в реализации предложения.	Доводим до Вашего сведения … Предлагаем … проблему решать с помощью следующих предложений …

Текст обращения

Жанр и цель обращения	Содержание (ЧТО) обращения	Языковые и речевые средства обращения (КАК)
ЖАЛОБА Сообщить о нарушениях, несправедливости, имевших место в отношении себя или других	Официальное заявление о нарушениях, несправедливости, непорядках, имевших место со стороны конкретных лиц (указать, каких) в отношении кого (указать)	Я …. официально заявляю о нарушениях (перечислить), несправедливости, непорядке (указать конкретно), допущенных … (указать кем) в отношении … (указать кого)

Текст обращения

Жанр и цель обращения	Содержание (ЧТО) обращения	Языковые и речевые средства обращения (КАК)
ВОПРОС (ЗАПРОС) Запросить информацию по конкретному вопросу (состоянию дел и т.д.)	Формулирование вопроса или запроса на конкретную информацию	Прошу ответить на вопрос …(сформулировать какой), предоставить информацию по … проблеме (вопросу в связи ….)

Текст обращения

Жанр и цель обращения	Содержание (ЧТО) обращения	Языковые и речевые средства обращения (КАК)
ОБРАЩЕНИЕ-ПРОСЬБА Просить помощи в решении проблемы, которую нет возможности решить, устранить самостоятельно; удовлетворить нужды, желания	Формулирование проблемы (нужды, потребности), которую нет возможности решить, устранить самостоятельно, но которая требует удовлетворения	Прошу помочь в решении …. проблемы (удовлетворить просьбу, нужду …)

Текст обращения

Жанр и цель обращения	Содержание (ЧТО) обращения	Языковые и речевые средства обращения (КАК)
ОБРАЩЕНИЕ-СИГНАЛ Сообщить о ситуации, проблеме, недостатках и т.д.	Четкое формулирование проблемы, описание ситуации, перечень недостатков	Сообщаю о том, что …. (ситуации, проблеме, недостатках и т.п.) …

Текст обращения

Жанр и цель обращения	Содержание (ЧТО) обращения	Языковые и речевые средства обращения (КАК)
ОБРАЩЕНИЕ-ТРЕБОВАНИЕ Сформулировать и предъявить просьбу, обязательную для исполнения	Формулирование требований с обоснованием обязательности их выполнения	Я …. требую незамедлительного исполнения следующих требований … в связи с тем, что ….

Текст обращения

Заключительные слова:

Прошу отреагировать (ответить, принять меры … и т.п.) в определенные законодательством сроки.

Заранее признателен за принятие мер (оперативность ответа и ….).

Дата. Подпись (расшифровка подписи).