

Статья 7. Права заявителей

Заявители имеют право:

- подавать обращения, излагать доводы должностному лицу, проводящему личный прием;
- знакомиться с материалами, непосредственно относящимися к рассмотрению обращений, если это не затрагивает права, свободы и (или) законные интересы других лиц и в материалах не содержатся сведения, составляющие государственные секреты, коммерческую и (или) иную охраняемую законом тайну;
- представлять дополнительные документы и (или) сведения либо обращаться с просьбой об их истребовании в случае, если истребование таких документов и (или) сведений не затрагивает права, свободы и (или) законные интересы других лиц и в них не содержатся сведения, составляющие государственные секреты, коммерческую и (или) иную охраняемую законом тайну;
- отозвать свое обращение до рассмотрения его по существу;
- получать ответы на обращения;
- обжаловать в установленном порядке ответы на обращения и решения об оставлении обращений без рассмотрения по существу;
- осуществлять иные права, предусмотренные настоящим Законом и иными актами законодательства.

Статья 9. Обязанности организаций, индивидуальных предпринимателей

Организации, индивидуальные предприниматели обязаны:

- обеспечивать внимательное, ответственное, доброжелательное отношение к заявителям;
- не допускать формализма, бюрократизма, волокиты, предвзятого, нетактичного поведения, грубости и неуважения к заявителям;
- принимать меры для полного, объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращений;
- принимать законные и обоснованные решения;
- информировать заявителей о решениях, принятых по результатам рассмотрения обращений;
- принимать в пределах своей компетенции меры по восстановлению нарушенных прав, свобод и (или) законных интересов заявителей;
- обеспечивать контроль за исполнением решений, принятых по обращениям;
- решать в установленном порядке вопросы о привлечении к ответственности лиц, по вине которых допущено нарушение прав, свобод и (или) законных интересов заявителей;

- разъяснять заявителям порядок обжалования ответов на обращения и решений об оставлении обращений без рассмотрения по существу в случаях, предусмотренных настоящим Законом;
- исполнять иные обязанности, предусмотренные настоящим Законом и иными актами законодательства.

Статья 20. Обжалование ответов на обращения

1. Ответ организации на обращение или решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу могут быть обжалованы в вышестоящую организацию.

Информация о наименовании, месте нахождения и режиме работы вышестоящих организаций размещается в организациях в общедоступных местах (на информационных стендах, табло и (или) иным способом).

2. Вышестоящая организация при поступлении такой жалобы проверяет содержащиеся в ней сведения и при наличии оснований для положительного решения изложенных в обращении вопросов рассматривает обращение по существу либо выдает соответствующим организациям, рассматривавшим обращение по существу, обязательное для исполнения предписание о надлежащем решении этих вопросов, о чем сообщает заявителю. Организация, получившая такое предписание, должна исполнить его в указанный в предписании срок, но не позднее одного месяца и в течение трех дней сообщить об этом в вышестоящую организацию, а также уведомить заявителя.

3. Ответ организации на обращение или решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу после обжалования в вышестоящую организацию могут быть обжалованы в суд в порядке, установленном законодательством.

4. Ответ на жалобу в вышестоящую организацию может быть обжалован в суд, если при рассмотрении этой жалобы принято новое решение, относящееся к компетенции соответствующей вышестоящей организации.

5. Рассмотрение вышестоящей организацией жалобы по существу осуществляется в порядке и сроки, установленные настоящим Законом для рассмотрения обращений.

6. Ответ на обращение или решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу организации, не имеющей вышестоящей организации, а также индивидуального предпринимателя могут быть обжалованы в суд в порядке, установленном законодательством.

Статья 26. Ответственность за нарушение порядка рассмотрения обращений

За нарушение порядка рассмотрения обращений организации, их должностные лица, индивидуальные предприниматели и их работники несут ответственность в соответствии с законодательными актами.

Статья 27. Ответственность заявителей за нарушение законодательства при подаче и рассмотрении обращений

Подача заявителями обращений, содержащих клевету или оскорбления, либо совершение ими при подаче и рассмотрении обращений иных противоправных деяний влекут ответственность в соответствии с законодательными актами.