



**РАНХиГС**  
РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА  
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ  
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ



**ВШГУ**  
РАНХиГС

Высшая Школа  
Государственного  
Управления

Центр современных коммуникаций

# Методические рекомендации по составлению ответов на обращения граждан

Коротко

Грамотно

По существу

Составитель: Максим Ильяхов, лингвист, к. п. н., автор книг «Пиши, сокращай» и «Новые правила деловой переписки»

# Проблемы коммуникации и задачи руководства

Современные ответы на обращения граждан составляются в том же стиле и с использованием тех же средств, что и внутренняя и межведомственная переписка:

- Формально корректный, но сложный для восприятия гражданами язык;
- Структура, направленная на обоснование позиции ведомства, а не на сервисную функцию коммуникации;
- Тональность противодействия, негативный контекст общения.

Результаты такого подхода — недовольство граждан ответами ведомств; восприятие ведомств в частности и государства в целом как недружелюбной силы; недоверие к ведомствам и государству. Следствия — повторные обращения, обращения в адрес Администрации Президента, недовольство в соцсетях, падение престижа власти.

Эти проблемы можно частично решить, изменив порядок подачи и язык ответов на обращения граждан. Не требуется изменять суть работы ведомства или проводить дополнительную работу по обращениям — только изменить язык и порядок подачи в существующих текстах и шаблонах.

Задача руководства — помочь специалистам, отвечающим за составление ответов на обращения, и их руководителям:

- сделать язык и тон ответов более человечным и дружелюбным;
- с помощью структуры и порядка подачи информации показать заботу об интересах граждан;
- сохранить при этом формальную и нормативную точность ответа.

Для достижения этих целей применяются простые, формализуемые ходы, не требующие фундаментального переосмысления подхода к составлению ответов.

Руководство организовано по принципу «от простого к сложному»: сначала рассматриваются простые приемы на уровне предложений и абзацев, далее — более сложные стилистические и структурные приемы.

## Источник проблемы

Основной источник проблемы коммуникаций между гос. органами и гражданами представляется в следующем.

Граждане чаще воспринимают гос. органы как провайдера государственных услуг, то есть как организацию, целью которой является (в частности) обеспечение комфортной среды для граждан. Критерий эффективности гос. органа с точки зрения гражданина — воспринимаемый уровень комфорта, а также степень доверия к органу как провайдеру гос. услуг.

Специалисты гос. органов чаще видят свою задачу в обеспечении исполнения норм и регламентов, в исполнении законов. Госслужащие редко видят в своей работе сервисный компонент.

Гражданский служащий обязан (Федеральный закон от 27.07.2004 №79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации»):

исполнять должностные обязанности добросовестно, на высоком профессиональном уровне (п. 1 ч. 1 ст. 18 Закона); проявлять корректность в обращении с гражданами (п. 9 ч. 1 ст. 18 Закона); не допускать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб его репутации или авторитету государственного органа (п. 13 ч. 1 ст. 18 Закона).

Государственные (муниципальные) служащие должны быть вежливыми, доброжелательными, корректными, внимательными и проявлять терпимость в общении с гражданами. Основание — абз. 2 п. 26 Типового кодекса этики и служебного поведения государственных служащих Российской Федерации и муниципальных служащих; одобрен решением президиума Совета при Президенте РФ по противодействию коррупции от 23 декабря 2010 г. (протокол N 21).

## Типовые возражения и опасения

**«Государство должно говорить строго».** Граждане ожидают от государственных органов качественного оказания государственных услуг. Критерии качества для гражданина — скорость, точность ответа и дружелюбие сотрудника. Соблюдение нормативных процедур и опора на НПД не является для гражданина осознанным критерием качества оказания государственных услуг.

Несмотря на то, что ответ на обращение гражданина формально не является государственной услугой (в отличие от выдачи загранпаспорта), граждане не видят этого различия. Напротив: когда сотрудники ведомств подчеркивают, что ответ на обращение не должен носить сервисный характер, они лишь усугубляют существующие проблемы: недоверие, агрессию, повторные обращения.

Если ведомства игнорируют потребность граждан в дружелюбии и заботе, они своими действиями создают недовольство среди граждан. Это, в свою очередь, приводит к следующим негативным последствиям:

- повторные обращения в ведомство — «Они не хотят решать мой вопрос»;
- обращения в другие ведомства, в т. ч. аппарат Президента — «Они мне пишут отписки»;
- общение с сотрудниками в эмоциональном ключе, «на повышенных тонах»;
- низкий престиж работы госслужащего среди компетентных и образованных граждан;
- недовольство граждан работой власти даже при наличии фактического улучшения качества жизни;
- рост социальной и политической напряженности.

Иными словами, пока государство (в лице специалистов ведомств) использует в общении с гражданами подчеркнуто формальный и недружелюбный стиль, граждане будут воспринимать такое общение как агрессию, давление и неуважение — даже если фактически соблюдены все нормативные требования. Граждане не хотят чувствовать к себе неуважение и будут искать справедливости: у Президента, Губернатора, в интернете, штабах оппозиционных политических сил и на улицах.

В силах и компетенции ведомств, работающих с обращениями граждан, скорректировать тональность и стиль общения с гражданами для повышения их удовлетворенности и снижения повторных обращений.

**«Нам такое не подпишут».** Все рекомендации, приведенные в данном материале, соответствуют правилам и нормам делового общения, принятым в России, поэтому могут быть применены в любом ведомстве. Внедрение данных рекомендаций является необходимой частью развития компетенций руководителя ведомства.

Неготовность руководителя использовать данные рекомендации создает политические, экономические и репутационные риски для ведомства и может негативно сказаться на дальнейшей оценке работы ведомства в рамках контрольных мероприятий.

**«Упрощение — это неуважение к гражданам».** Неуважение к гражданам проявляется в трех ситуациях:

1. Гражданин почувствовал, что ведомство не готово решать его проблемы и занимать его сторону, а вместо этого пишет ему «отписку» — объяснение, почему ведомство не решит его проблему (и будет право).
2. Гражданину сложно разобраться в смысле ответа ведомства.
3. Общая тональность ответа подчеркнута формальная или враждебная.

Улучшение тональности и упрощение языка не является для гражданина маркером неуважения. Напротив: даже если ведомство формально право в отказе или переадресации обращения гражданина, подчеркнута формальный тон ответа является для гражданина маркером неуважения.



# 1. Перенос ссылок

Для канцелярского и официально-делового стиля характерна структура текста, в которой каждому утверждению предшествует его обоснование:

## Обоснование

На основании п. 5 ст. 12 Федерального закона «Об использовании...» № 111-ФЗ от...

Согласно Регламенту №... от..., утвержденному...

Приказом... от... утвержден порядок определения очередности...

## Утверждение

+ функции контроля и надзора за... осуществляются посредством...

+ Распределение средств в рамках программы осуществляется по принципу...

+ Таким образом, для получения приоритетного права...

Подобная последовательность привычна для сотрудников министерств и ведомств, юристов и судов: эти люди сразу находят ключевые слова, например, читая предложения, абзац или весь документ с конца. Натренированный глаз госслужащего сразу пропускает формальные обоснования и переходит к сути автоматически и без напряжения.

**Граждане, напротив, не владеют техникой поискового чтения: им приходится прочитывать полный текст обоснования,** чтобы дойти до сути утверждения. Пока гражданин читает обоснование, в нем накапливается раздражение: «Это отписка», «Вы мне хотите запудрить мозги», «Почему вы не скажете это по-человечески». В результате к моменту, когда гражданин дойдет до сути утверждения, он будет предвзято к ней относиться.

Чтобы решить эту проблему, достаточно поменять местами суть и обоснование: начать предложения с сути, а обоснование поставить после, отдельным предложением, через точку с запятой, в скобках или иным образом.

## Утверждение

Функции контроля и надзора за... осуществляются посредством...

Функции контроля и надзора за... осуществляются посредством...

Распределение средств в рамках программы осуществляется по принципу...

Для получения приоритетного права...

Для получения приоритетного права...

## Обоснование

+ Основание — п. 5 ст. 12 Федерального закона «Об использовании...» № 111-ФЗ от...

+ (п. 5 ст. 12 Федерального закона «Об использовании...» № 111-ФЗ от... )

+ Такой порядок предусмотрен Регламентом №... от..., утвержденном...

+ Порядок определения очередности... утвержден Приказом... от...

+ (Приказ... от...)

Реструктурированное таким образом сообщение воспринимается читателем как более дружелюбное и заботливое, не теряя при этом формальной точности и юридической силы.

Перенос обоснования в конец предложения или абзаца возможен во всех случаях и должен происходить автоматически во всех видах текста, адресованного гражданам-неспециалистам.

Было

В соответствии с пунктом 2 статьи 37 Гражданского кодекса Российской Федерации опекун не вправе совершать сделки по отчуждению...

В силу положения пункта 3 статьи 60 Семейного кодекса Российской Федерации при осуществлении родителями правомочий по управлению имуществом ребенка на них распространяются правила, установленные гражданским законодательством в отношении распоряжения имуществом подопечного (ст. 37 ГК РФ)

Стало

Опекун не вправе совершать сделки по отчуждению... **Основание** — п. 2 ст. 37 Гражданского кодекса РФ.

Опекун не вправе совершать сделки по отчуждению... (п. 2 ст. 37 Гражданского кодекса РФ).

Когда родители распоряжаются имуществом ребенка, на них распространяются те же правила, что и при распоряжении имуществом подопечного. В Вашем случае это.. Права на распоряжение... предусмотрены п. 3 ст. 60 Семейного кодекса РФ. Все правила распоряжения имуществом подопечного приведены в ст. 37 ГК РФ

В тексте для других ведомств и органов власти рекомендуется сохранять традиционный для такого жанра порядок сообщений. Реструктурировать в этом случае не нужно.

## 2. Действительный залог, действующие лица и глаголы действия

Для канцелярского стиля характерен страдательный залог: конструкция, в которой смысловое дополнение становится грамматическим подлежащим, а смысловой субъект (осуществляющий действие) скрывается или переносится на место дополнения.

### Действительный залог (речь граждан)

Подрядчик должен отремонтировать перекрытие

Руководитель привлек к ответственности сотрудников ведомства

Комитет по... рассмотрел вашу жалобу

### Страдательный залог (речь госслужащих)

Ремонт перекрытия должен быть произведен силами подрядчика

Сотрудники ведомства были привлечены к ответственности

Ваша жалоба была рассмотрена комитетом по...

Страдательный залог не характерен для речи граждан, поэтому использование страдательного залога создает ощущение чужеродности и враждебности. Чтобы избежать подобного ощущения, рекомендуется использовать действительный залог.

Наиболее уместный способ использовать действительный залог — следовать следующим схемам:

**Кто действует + что делает + при каких обстоятельствах**

**Обстоятельства + кто действует + что делает**

**Цель + действие (повелит. наклонение) + обстоятельства**

Например:

Комитет по... рассмотрел Ваше обращение.

С 1 по 12 октября 2019 года комиссия рассмотрит вопрос выделения средств на...

Чтобы получить приоритетное право на... предоставьте в... следующие документы:

Для канцелярского стиля также характерны отглагольные существительные — это существительные, которые обозначают действия; часто они образованы от глаголов. Их также следует заменять на глаголы действия:

#### Отглагольные существительные

В помещениях **были осуществлены контрольные** мероприятия

**Осуществление деятельности** в области надзора за исполнением... является сферой ответственности...

**Распределение** бюджетных средств для **реализации** программы является задачей региональных органов исполнительной власти

Были произведены **работы по демонтажу** кровельного покрытия

#### Глаголы

Инспекторы пожарного надзора **осмотрели** помещения

За надзор в области... **отвечает...**

Бюджет программы **распределяет** региональный орган исполнительной власти

Сотрудники подрядчика **демонтировали** кровельное покрытие

Общее правило: стремитесь использовать в предложениях конструкции «Такой-то делает то-то», то есть находите и используйте подлинные подлежащие и сказуемые. Подобные обороты могут казаться непривычными для канцелярского стиля, однако именно канцелярский стиль часто является причиной недовольства граждан.

### 3. Порядок изложения

Существенная ошибка большей части ответов на обращения — традиционный для такого жанра порядок изложения:

1. Предыстория вопроса и обоснование сложившейся ситуации
2. Рекомендации и предложения по сути вопроса
3. Обоснование рекомендаций

Для большинства граждан такой порядок подачи выглядит как отписка или оправдание со стороны гос. органа, даже если дается верный по сути и нормативно корректный ответ. Причина непонимания — в структуре запроса и ожиданиях читателя.



Рассмотрим в качестве примера бытовую ситуацию: вечером после рабочего дня в квартире звучит вопрос:

— Когда ты вынесешь мусор?

Сформулированный в таком контексте вопрос можно расшифровать следующим образом:

У нас накопился мусор и я прошу тебя его вынести как можно скорее, потому что... (неприятно находиться рядом с мусором, появился неприятный запах, нужно освободить мусорный контейнер)

В этой ситуации человек ожидает либо мгновенную деятельную реакцию (другой человек вынес мусор), либо четкое обещание: «Вынесу мусор тогда-то». Но если использовать типичный для канцелярского стиля порядок ответа, то получится так:

— В соответствии с нашими договоренностями, мусор выносится в нашем доме раз в два дня или по мере заполнения бака. В случае преждевременного наполнения бака мусор выношу я, но не ранее, чем закончу текущее дело. Таким образом, мусор будет вынесен примерно через 30-40 минут, когда я закончу... Закончить... сейчас важнее, потому что эта задача...

По сути этот ответ верный, но по форме подачи он выглядит как издевательство. Для чего было объяснять, когда выносится мусор? Зачем было это обосновывать именно в таком виде? В бытовом контексте такой ответ кажется неуместным. Гораздо уместнее будет ответить так:

— Я вынесу мусор через 40 минут, когда закончу... Пока что оставь его у двери, пожалуйста.

Разумеется, в официальных ответах ведомства не следует использовать бытовой «кухонный» язык. Однако, порядок изложения в любом случае должен соответствовать запросам читателя. Если игнорировать этот запрос, то даже формально верный и качественный по сути ответ может быть воспринят негативно.

Чтобы определить адекватный для ситуации порядок изложения, необходимо проанализировать возможные ситуации обращения:

### Ситуация

1. Проблема, касающаяся непосредственно гражданина, обстоятельств его жизни, ближайших членов семьи.

### Потребность гражданина

Решить проблему, улучшить качество своей жизни

### Порядок изложения

1. Порядок действий для решения проблемы
2. Обоснование порядка действий
3. Предыстория

Напр., бездействие РОИВ по вопросу выделения жилья, предоставления льготы; некачественное оказание услуг

---



2. Гражданин обращает внимание на проблему, которая не касается его непосредственно

Напр., жалобы на конкретную закупку, которая, по мнению гражданина, проведена с нарушениями

Восстановить ощущение справедливости, почувствовать себя востребованным, «сделал полезное дело»

1. Обещание, что компетентные органы проведут проверку по закону

2. Что для этого будет сделано (при необходимости)

3. Нормативное обоснование порядка действий

3. Гражданин в целом возмущен ситуацией, не конкретизируя проблему

Напр., негодование по поводу высокого уровня коррупции, без указания конкретных преступлений

Почувствовать, что его услышали и государство на его стороне

1. Поблагодарить за проявление активной гражданской позиции

2. Согласиться с проблемой, используя трюизмы (см. ниже)

3. Нормативное обоснование позиции государства по обозначенной проблеме

4. (При необходимости — какие конкретные действия со стороны гражданина могут помочь в решении проблемы)

4. Обращение гражданина содержит признаки расстройства личности

Напр., жалоба на влияние пришельцев, мировой заговор, космические лучи

Почувствовать, что его услышали и государство на его стороне

Согласиться с проблемой, используя трюизмы (см. ниже)

Обращение гражданина поступило не по адресу

Почувствовать, что государство заботится о решении его проблемы; не безразлично; не бросило его

См. раздел «Переадресация»

Вы заметите, что ни в одной из ситуаций изложение не начинается с объяснения истории вопроса. Это связано с контекстом, в котором происходит общение между гражданином и ведомством: гражданину никогда не нужно понимать, почему произошла проблема и кто в этом не виноват; гражданину нужно знать, что теперь делать и что будет происходить дальше. Когда ответ на обращение начинается с обоснования ситуации, для гражданина это всегда выглядит как издевательство.

Типичный ответ гражданину в такой ситуации будет иметь следующий порядок. Бирюзовым цветом выделена та часть, которая является для гражданина существенной; синим — часть, которая выглядит как оправдание действий ведомства. В таком контексте она воспринимается негативно:

**В названной Вами области ответственность за исполнение... лежит на региональном органе власти.**

**В соответствии с ... орган власти должен делать...**

В соответствии с... по Вашему обращению **будет произведена проверка действий...** На основании... срок проверки — ...

Как видно из примера, больше половины ответа заняты сведениями, которые читателю не интересны и при рассмотрении с определенной точки зрения выглядят как оправдание бездействия органа власти. И только ближе к концу ответа появляются ценные для читателя сведения: когда и как пройдет проверка.

В данном случае необходимо перенести искомую часть ответа в начало, а все обоснования (если в них останется потребность) перенести в конец документа:

По Вашему обращению **будет произведена проверка действий...** Срок проверки — ... Основание — ...

**Ответственность за исполнение... лежит на региональном органе власти. В соответствии с ... орган власти должен делать...**

Обратите внимание: суть и состав ответа не изменились, изменился лишь порядок изложения. Но если в первом случае ответ выглядел как отписка и оправдание бездействия власти, то во втором случае гос. орган заинтересован в решении проблемы.

Таким образом, следует обратить пристальное внимание на начало ответа на обращение: сформулировать его в соответствии с запросом гражданина, а не начинать с истории вопроса.

Например, если у гражданина есть насущная проблема, для решения которой ему необходимо совершить какие-то действия, начните ответ именно с этих действий.

Если проблему гражданина должно решить такое-то ведомство в такой-то срок, начните обращение с этого. Не начинайте с объяснения с предыстории.

## **Если ответить нечего. Трузмы**

В ряде случаев ведомство не может ничего пообещать гражданину, а сам гражданин не может ничего предпринять:

гражданин жалуется в целом на неудовлетворительное положение дел, без конкретики — например, на высокий уровень коррупции или «развели бардак»;

гражданин переживает симптомы расстройства личности.

Тогда в начале обращения используются труизмы — это фразы, в которых обозначено общее отношение государства или ведомства к проблеме вообще, без конкретики.

Например, в ответ на неконкретную жалобу на высокий уровень коррупции отвечайте трюизмами о важности противодействия коррупции:

«Благодарим Вас за обращение и проявление активной гражданской позиции! Борьба с коррупцией является важной составляющей борьбы с преступностью в Российской Федерации. Коррупция в органах исполнительной власти является недопустимой, а выявление фактов коррупции и привлечение к ответственности должно быть одним из приоритетов работы правоохранительных органов. Борьба с коррупцией в РФ регулируется следующими...»

Обратите внимание: все утверждения в этом ответе логически верны и непротиворечивы. Вместе с тем, мы не соглашаемся с гражданином по сути его обращения. Например, если гражданин написал «губернатор — вор и коррупционер», трюизм о борьбе с коррупцией не подтверждает его слова, а лишь подтверждает важность борьбы с коррупцией.

Если в рамках ответа стоит задача уточнить конкретные обстоятельства, на которые хочет пожаловаться гражданин, можно предложить гражданину инструкцию:

«Для того, чтобы... (наименование ответственного органа) смогли выяснить обстоятельства дела, пожалуйста, направьте следующие сведения об известных вам фактах нарушения антикоррупционного законодательства:...»

Такой ответ с большой вероятностью простимулирует повторное обращение, поэтому используйте его по ситуации. Например, если в обращении гражданина есть указание на преступление.

Если в обращении гражданина нет конструктивной части и по сути обращение написано с целью выразить эмоции, ответ в духе трюизмов поможет выполнить две задачи: показать гражданину, что он был услышан; эмоционально его поддержать и создать ощущение доверия к органу власти.

## Переадресация

Если обращение поступило не по адресу и требуется переадресация в соответствии с 59-ФЗ, используйте шаблон:

(Наименование органа) по закону (не может, не уполномочен, не имеет права, не обладает компетенциями) (совершить действия, требуемые в обращении). Ваше обращение было переадресовано в (ответственный орган), обладающий необходимыми полномочиями.

Сотрудники (ответственного органа) рассмотрят ваше обращение и ответят в течение (нормативного срока, применимого в данной ситуации).

Порядок и сроки рассмотрения обращений определены в Федеральном законе «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 № 59-ФЗ.

## 4. Сервисная составляющая

Если сутевая часть ответа содержит практические рекомендации и инструкции, убедитесь в том, что читателю предоставляется полная и подробная информация. Например:

### Ситуация

Необходимо обратиться в ведомство

Необходимо связаться с сотрудником ведомства, должностным лицом

Существует ограничение по срокам на определенное действие

Для совершения действия необходимо предоставить документы

Хороший ответ на обращение не требует от гражданина поиска сведений в дополнительных источниках. Например, если вы порекомендовали ему обратиться в орган по месту регистрации и вы знаете его место регистрации, сразу укажите контактную информацию нужного органа и часы работы. Так вы снизите число ошибок: гражданин точно придет туда, куда нужно, и в рабочее время. А гражданин почувствует заботу: «Всё удобно и наглядно».

### Сервисная информация

Полное наименование ведомства

Адрес и телефон территориального органа или способ их выяснить (например, адрес сайта)

По возможности: время и часы работы

Конкретный отдел, подразделение или служба внутри ведомства или терр. органа; контактное лицо

Фамилия, имя, отчество сотрудника

Контактная информация

По возможности: время и часы работы

Срок прописан в ответе на обращение, есть указание числа, месяца, года, дня недели, при необходимости — времени

Полный перечень документов с пометками «копия» и «оригинал»

## 5. Визуальная подача материала

Требования ГОСТ не позволяют в ответах на обращения использовать ряд оформительских приемов, необходимых для максимально эффективной коммуникации. Однако даже в рамках ГОСТ можно использовать некоторые приемы, упрощающие восприятие. Например:

**Опорные и ключевые сведения** выносите в начало документа в нумерованный или ненумерованный перечень. Например, если в ответе на обращение приводится инструкция, приведите ее в начале в виде нумерованного перечня с отступом.

**Разделяйте абзацы** с ключевой информацией так, чтобы каждое сообщение находилось в отдельном абзаце. Один абзац должен состоять не более чем из 7 строк.

**Ключевую информацию выносите в начало абзаца** (ссылки — в конец) и выделяйте полужирным или курсивом.

**Ищите другие способы** визуального выделения ключевых мыслей, чтобы читатель мог с первого взгляда охватить содержание и смысл документа.

**Неоптимально: текст без разделений и акцентов, длинные абзацы**



Такой текст создает впечатление отписки и неуважения к читателю, даже если ответ верный по сути, корректный формально и уважительный по тону

**Хорошо: часть текста вынесена в перечень, обращает на себя внимание**



Перечень может быть как нумерованный, так и ненумерованный

**Хорошо: структура документа подчеркнута с помощью выделенного текста**



Выделение может быть как полужирным, так и курсивом или подчеркиванием

## **Пример переработки ответа на обращение: ремонт дороги**

Обращение гражданина содержит конкретный вопрос: когда будет ремонт такой-то дороги?

**Ваши вопросы:** Здравствуйте! обращение по поводу ужасного состояния дороги в новгородской области. Вынужден написать в главк, так как у министерства транспорта и цифровых коммуникаций новгородской области не работает электронная система обращений на сайте. Когда будет произведен ремонт дороги (49 ОП МЗ 49К-0321 Валдай - Демянск ) в районе пос Ивантеево и далее ? Почему если отремонтировали дорогу( спасибо Вам огромное!) до этого нас пункта , нельзя было отремонтировать еще немного после , там вообще на легковом авто ехать нельзя? Как расценить такой подход к ремонту дорог? Наверно глупо требовать в 21 веке что бы дорога была ровная и с асфальтированным покрытием, (жители больше грейдера не заслужили ) но хоть сделайте ее хоть просто проезжей. Скорая медицинская помощь, пожарники, вынуждены объезжать эти ямы и колдобины , а не спешить к больным. Подчеркиваю 25.5 км этой дороги, ехать нельзя. Искренне надеюсь, что у Вас найдется самосвал асфальта и пара катков, что бы отремонтировать эти 300 метров ям. Спасибо

Текст, составленный специалистом, не содержит прямого ответа на данный вопрос, однако содержит подробный рассказ о порядке ремонта. Также гражданину предлагают связаться с Центром управления производством, но не объясняют, какого рода вопросы можно с ними обсудить и чего от них требовать:

Министерство ..... Новгородской области рассмотрело Ваше обращение по вопросу неудовлетворительного состояния автомобильной дороги общего пользования межмуниципального значения Валдай - Демянск Валдайского муниципального района Новгородской области и сообщает следующее.

Ежегодно в рамках заключенных государственных контрактов и в пределах средств, выделенных на содержание автомобильных дорог общего пользования регионального и межмуниципального значения в Валдайском муниципальном районе Новгородской области, силами подрядных организаций выполняется комплекс мероприятий по поддержанию транспортно-эксплуатационных характеристик автомобильных дорог и обеспечению безопасности дорожного движения.

На автомобильной дороге Валдай - Демянск в 2018 году выполнен ремонт асфальтобетонного покрытия с км 56+845 по км 79+538. В настоящее время в рамках Федеральной программы «Безопасные и качественные автомобильные дороги» выполняется ремонт участка этой дороги с км 0+000 по км 38+755.

По вопросам содержания указанной автомобильной дороги Вы можете связаться с Центром управления производством ГОКУ «Новгородавтодор», контактный телефон: 8 (8162)...

Чтобы повысить качество этого ответа, необходимо использовать следующую схему:

1. Ответ на вопрос по сути: когда отремонтируют искомый участок дороги или хотя бы когда об этом будет достоверно известно;
2. Как ускорить этот процесс или что делать, чтобы проблему решили локально;
3. Обоснование и предыстория

Результат применения схемы:

Министерство ..... Новгородской области рассмотрело Ваше обращение по вопросу неудовлетворительного состояния автомобильной дороги общего пользования межмуниципального значения Валдай - Демянск Валдайского муниципального района Новгородской области и сообщает следующее.

Ремонт на указанном Вами участке будет произведён с... по... Точные даты ремонта данного участка будут известны в...

По вопросам содержания указанной автомобильной дороги Вы можете связаться с Центром управления производством ГОКУ «Новгородавтодор», контактный телефон: 8 (8162)...

В настоящее время выполняется ремонт участка этой дороги с км 0+000 по км 38+755 (Федеральная программа «Безопасные и качественные автомобильные дороги»). В 2018 году на автомобильной дороге Валдай - Демянск выполнен ремонт асфальтобетонного покрытия с км 56+845 по км 79+538.

Ежегодно в рамках заключенных государственных контрактов и в пределах средств, выделенных на содержание автомобильных дорог общего пользования регионального и межмуниципального значения в Валдайском муниципальном районе Новгородской области, силами подрядных организаций выполняется комплекс мероприятий по поддержанию транспортно-эксплуатационных характеристик автомобильных дорог и обеспечению безопасности дорожного движения.



# Пример переработки ответа на обращение: учет малоимущих

В ведомство пересылают обращение:

**Текст обращения:** Дорогой Уважаемый Владимир Владимирович прошу вас помочь к решению вопроса по поводу жилья дом в котором я сейчас живу считается аварийный разваливается администрация город Боровичи отказывает ставить меня на очередь на получение жилья хотя все документы собраны кроме одного документа о доходах а я не могу предоставить документ по состоянию здоровья также у меня есть сын который сильно болеет из-за сквозняков я писала во все инстанции но мне говорят обращайтесь к Администрации города Боровичи также прошу мне помочь просто считаю издевательство со стороны Администрации город

Из текста следует, что:

- Автор обращения живет в аварийном доме
- Автор хочет встать на очередь на получение жилья
- Проблема довольно срочная, из-за состояния дома болеет ребенок

Такая структура обращения соответствует первому типу ситуаций — когда заявитель пытается решить насущную проблему. Следовательно, в идеальной ситуации ответ ведомства должен разворачиваться в такой последовательности:

1. **Что сделать, чтобы встать на очередь**
2. Как это сделать как можно скорее
3. **Почему нужны именно такие действия**
4. Формальные основания и предыстория

Ниже приведен исходный текст ответа, составленного специалистом ведомства. В целом его можно характеризовать как объясняющий: специалист объясняет, почему Алена Сергеевна попала в эту ситуацию. Для Алены Сергеевны это выглядит как издевательство: нужно решить проблему, а ей сообщают, почему она неправа. Полезные для нее рекомендации приводятся только в самом конце и кратко. Алена Сергеевна должна сама догадаться, что ей делать и как.

Цветом выделены функциональные блоки обращения:

Уважаемая Алена Сергеевна!

Министерство ..... Новгородской области (далее министерство), рассмотрев Ваше обращение по вопросу обеспечения жильем помещением, сообщает.

В соответствии со ст. 14 Жилищного кодекса Российской Федерации (далее - ЖК РФ) и статьей 14 Федерального закона от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» предоставление в установленном порядке малоимущим гражданам по договорам социального найма жилых помещений муниципального жилищного фонда относится к вопросам местного значения. Данными полномочиями на территории п. Прогресс наделена Администрация Боровичского муниципального района (далее Администрация).

По информации, представленной Администрацией, 28 июля 2017 года в Администрацию поступило Ваше заявление о признании семьи, составом 4 человека, зарегистрированной по адресу: Новгородская обл., Боровичский район, ....., нуждающейся в жилом помещении, предоставляемом по договору социального найма, в связи с признанием вышеуказанного дома аварийным и подлежащим сносу.



В соответствии с пунктом 1 статьи 4 Областного закона Новгородской области от 06.06.2005 №489-03 «О порядке определения размера дохода, приходящегося на каждого члена семьи, и стоимости имущества, находящегося в собственности членов семьи и подлежащего налогообложению, в целях признания граждан малоимущими и предоставления им по договорам социального найма жилых помещений муниципального жилищного фонда и порядке признания граждан малоимущими в Новгородской области» **определение доходов и расчет размера дохода, приходящегося на каждого члена семьи, производится на основании сведений о составе семьи, доходах членов семьи или одиноко проживающего гражданина, указанных в заявлении о постановке на учет в целях предоставления муниципального жилья по договору социального найма.**

Статьей 2 вышеуказанного Областного закона определены виды доходов, учитываемых при признании граждан малоимущими в целях предоставления им по договорам социального найма жилых помещений муниципального жилищного фонда.

Вместе с заявлением о признании нуждающимися Вами **не были представлены сведения о доходах своих и членов Вашей семьи. По информации межрайонной ИФНС России №1 по Новгородской области, сведения о доходах (справки формы 2-НДФЛ) за 2016-2017 годы на С..... Т.В. и М..... К.В. в базе налоговой инспекции отсутствуют. Последняя запись в трудовой книжке М..... А.С. от 17.03.2011 года об увольнении с Боровичского ЗАО «Знамя», супруга М..... К.О. - от 20.06.2011 года об увольнении с ЗАО «Боровичи-Мебель», а трудовая книжка матери С..... Т.В. (согласно личному заявлению) утеряна.**

В тоже время согласно информации, полученной в результате межведомственного взаимодействия установлено, что **Ваша семья не пользуется ни одной из мер социальной поддержки семей (подтверждено справкой из Комитета социальной защиты населения), не состоит на учете в службе занятости населения в качестве ищущего работу (подтверждено справкой из ГОКУ «ЦЗН Новгородской области» ОЗН города Боровичи).**

Согласно пункту 4 статьи 4 Областного закона Новгородской области от 06.06.2005 № 489-03 граждане, не имеющие возможности подтвердить документально какие-либо виды доходов, за исключением доходов от трудовой и индивидуальной предпринимательской деятельности, самостоятельно декларируют такие доходы в заявлении о постановке на учет в качестве нуждающегося в предоставлении жилья по договору социального найма. **Ваша семья самостоятельно свой доход не продекларировала.**

В связи с изложенным, установить факт отнесения Вашей семьи к категории малоимущих на основании представленных документов не представляется возможным.

Исходя из изложенного, общественная жилищная комиссия при Администрации Боровичского муниципального района приняла решение от 18.12.2018 №4510 об отказе в принятии граждан на учет нуждающихся в жилом помещении, предоставляемом по договору социального найма в связи с тем, что **заявителем представлены документы, из которых невозможно установить размер доходов семьи.**

Постановление Администрации от 18.12.2018 №4510 об отказе в принятии граждан на учет нуждающихся в жилом помещении, предоставляемом по договору социального найма, Вами в установленные законом сроки обжаловано не было.

**Для решения вопроса Вы имеете право повторно обратиться в Администрацию или обжаловать решение Администрации в судебном порядке.**

Очевидно, что критически важная для гражданина информация находится в последнем абзаце, в то время как все предыдущие абзацы обосновывают эту информацию.

Что необходимо сделать, чтобы повысить наглядность, читаемость и тональность этого обращения:

1. Переместить критически важную информацию в начало письма. Вместо того, чтобы обосновывать отказ, предоставить гражданину способ решения его проблемы.
2. Вместо перечисления прав гражданина по возможности дать конкретные рекомендации, указания, предложения.

3. Обоснования перенести в конец текста или абзаца.

4. По возможности упростить язык ответа.

Результ п. 1—3: изменен порядок изложения, **сделан акцент на решении проблемы**. Предыстория и формальные обоснования перенесены в конец. Стилль текста пока не менялся.

Уважаемая Алена Сергеевна!

Министерство ..... Новгородской области (далее министерство), рассмотрев Ваше обращение по вопросу обеспечения жильем помещением, сообщает.

По информации, представленной Администрацией, 28 июля 2017 года в Администрацию поступило Ваше заявление о признании семьи, составом 4 человека, зарегистрированной по адресу: Новгородская обл., Боровичский район, ....., нуждающейся в жилом помещении, предоставляемом по договору социального найма, в связи с признанием вышеуказанного дома аварийным и подлежащим сносу.

Для решения вопроса о принятии Вашей семьи на учет в качестве нуждающихся в жилом помещении, предоставляемом по договору социального найма, Вам необходимо повторно обратиться в Администрацию Боровичского муниципального района, предоставив сведения о доходах Вашей семьи. Сведения можно предоставить в заявлении, а также предоставить справки формы 2-НДФЛ.

По информации межрайонной ИФНС России №1 по Новгородской области, сведения о доходах (справки формы 2-НДФЛ) за 2016-2017 годы на С..... Т.В. и М..... К.В. в базе налоговой инспекции отсутствуют. Последняя запись в трудовой книжке М..... А.С. от 17.03.2011 года об увольнении с Боровичского ЗАО «Знамя», супруга М..... К.О. - от 20.06.2011 года об увольнении с ЗАО «Боровичи-Мебель», а трудовая книжка матери С..... Т.В. (согласно личному заявлению) утеряна.

Если у Вас нет возможности подтвердить документально какие-либо виды доходов, за исключением доходов от трудовой и индивидуальной предпринимательской деятельности, Вы можете задекларировать такие доходы в заявлении о постановке на учет в качестве нуждающегося в предоставлении жилья по договору социального найма (пункт 4 статьи 4 Областного закона Новгородской области от 06.06.2005 № 489-03). На данный момент Ваша семья самостоятельно свой доход не продекларировала.

Кроме того, Ваша семья может воспользоваться мерами социальной поддержки семей, и встать на учете в службе занятости населения в качестве ищущего работу; подобные действия могут служить основаниями для признания Вашей семьи малоимущей. В настоящий момент Ваша семья не пользуется данными мерами (подтверждено справкой из Комитета социальной защиты населения, справкой из ГОКУ «ЦЗН Новгородской области» ОЗН города Боровичи).

Также Вы можете в судебном порядке обжаловать решение Администрации Боровичского муниципального района об отказе в приёме Вашей семьи на учет (Постановление Администрации от 18.12.2018 №4510).

Определение доходов и расчет размера дохода, приходящегося на каждого члена семьи, производится только на основании сведений о составе семьи, доходах членов семьи или одиноко проживающего гражданина, указанных в заявлении о постановке на учет в целях предоставления муниципального жилья по договору социального найма. Такой порядок предусмотрен пунктом 1 статьи 4 Областного закона Новгородской области от 06.06.2005 №489-03 «О порядке определения размера дохода, приходящегося на каждого члена семьи, и стоимости имущества, находящегося в собственности членов семьи и подлежащего налогообложению, в целях признания граждан малоимущими и предоставления им по договорам социального найма жилых помещений муниципального жилищного фонда и порядке признания граждан малоимущими в Новгородской области». Статьей 2 вышеуказанного Областного закона определены виды доходов, учитываемых при признании граждан малоимущими в целях предоставления им по договорам социального найма жилых помещений муниципального жилищного фонда.

Предоставление в установленном порядке малоимущим гражданам по договорам социального найма жилых помещений муниципального жилищного фонда относится к вопросам местного значения. Данными полномочиями на территории п. Прогресс наделена Администрация Боровичского муниципального района. Основание — ст. 14 Жилищного кодекса Российской Федерации (далее - ЖК РФ) и статьей 14 Федерального закона от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации».

Общественная жилищная комиссия при Администрации Боровичского муниципального района приняла решение от 18.12.2018 №4510 об отказе в принятии граждан на учет нуждающихся в жилом помещении, предоставляемом по договору социального найма в связи с тем, что заявителем представлены документы, из которых невозможно установить размер доходов семьи.

Постановление Администрации от 18.12.2018 №4510 об отказе в принятии граждан на учет нуждающихся в жилом помещении, предоставляемом по договору социального найма, Вами в установленные законом сроки обжаловано не было.

Уже на этом этапе очевидны улучшения подачи и структуры. Следующим этапом попробуем упростить язык ответа. Цветом выделены отредактированные фрагменты. Вы заметите, что во многих местах произведено соединение подлежащего и сказуемое, а обстоятельства убраны в конец предложения. Упрощение текста производилось только в первой части ответа, так как она несет наибольшую сервисную нагрузку. Часть с обоснованием оставили без изменений:

Уважаемая Алена Сергеевна!

Министерство ..... Новгородской области (далее министерство) [рассмотрело](#) Ваше обращение по вопросу обеспечения [квартирой](#) и сообщает:

28 июля 2017 года в Администрацию Боровичского района поступило Ваше заявление [о признании Вашей семьи нуждающейся](#) в жилом помещении, предоставляемом по договору социального найма, в связи с признанием вышеуказанного дома аварийным и подлежащим сносу. , [Состав семьи](#) — 4 человека; адрес регистрации: Новгородская обл., Боровичский район, ...

[Чтобы решить вопрос](#), Вам необходимо повторно обратиться в Администрацию Боровичского муниципального района [и предоставить](#) сведения о доходах Вашей семьи. Сведения можно предоставить в заявлении [или приложить](#) справки формы 2-НДФЛ.

[На данный момент в базе налоговой инспекции отсутствуют сведения](#) о доходах ваших членов семьи за 2016—2017 годы: на С..... Т.В. и М..... К.В (сведения межрайонной ИФНС России №1 по Новгородской области). Последняя запись в трудовой книжке М..... А.С. от 17.03.2011 года об увольнении с Боровичского ЗАО «Знамя», супруга М..... К.О. — от 20.06.2011 года об увольнении с ЗАО «Боровичи-Мебель», а [трудовая книжка матери С..... Т.В. утеряна](#) (согласно личному заявлению).

[Если Вы не можете документально подтвердить](#) какие-либо доходы, Вы можете заявить о них в заявлении о постановке на учет в качестве нуждающегося в предоставлении жилья по договору социального найма (за исключением доходов от трудовой и индивидуальной предпринимательской деятельности, пункт 4 статьи 4 Областного закона Новгородской области от 06.06.2005 № 489-03). На данный момент Ваша семья самостоятельно свой доход не продекларировала.

Кроме того, [Ваша семья может воспользоваться](#) мерами социальной поддержки семей и встать на учете в службе занятости населения в качестве ищущего работу; подобные действия могут служить основаниями для признания Вашей семьи малоимущей. В настоящий момент Ваша семья не пользуется данными мерами (подтверждено справкой из Комитета социальной защиты населения, справкой из ГОКУ «ЦЗН Новгородской области» ОЗН города Боровичи).

Также Вы можете в судебном порядке обжаловать решение Администрации Боровичского муниципального района об отказе в приеме Вашей семьи на учет (Постановление Администрации от 18.12.2018 №4510).

Определение доходов и расчет размера дохода, приходящегося на каждого члена семьи, производится только на основании сведений о составе семьи, доходах членов семьи или одиноко проживающего гражданина, указанных в заявлении о постановке на учет в целях предоставления муниципального жилья по договору социального найма. Такой порядок предусмотрен пунктом 1 статьи 4 Областного закона Новгородской области от 06.06.2005 №489-03 «О порядке определения размера дохода, приходящегося на каждого члена семьи, и стоимости имущества, находящегося в собственности членов семьи и подлежащего налогообложению, в целях признания граждан малоимущими и предоставления им по договорам социального найма жилых помещений муниципального жилищного фонда и порядке признания граждан малоимущими в Новгородской области». Статьей 2 вышеуказанного Областного закона определены виды доходов, учитываемых при признании граждан малоимущими в целях предоставления им по договорам социального найма жилых помещений муниципального жилищного фонда.

Предоставление в установленном порядке малоимущим гражданам по договорам социального найма жилых помещений муниципального жилищного фонда относится к вопросам местного значения. Данными полномочиями на территории п. Прогресс наделена Администрация Боровичского муниципального района. Основание — ст. 14 Жилищного кодекса Российской Федерации (далее - ЖК РФ) и статьей 14 Федерального закона от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации».

Общественная жилищная комиссия при Администрации Боровичского муниципального района приняла решение от 18.12.2018 №4510 об отказе в принятии граждан на учет нуждающихся в жилом помещении, предоставляемом по договору социального найма в связи с тем, что заявителем представлены документы, из которых невозможно установить размер доходов семьи.

Постановление Администрации от 18.12.2018 №4510 об отказе в принятии граждан на учет нуждающихся в жилом помещении, предоставляемом по договору социального найма, Вами в установленные законом сроки обжаловано не было.

## Разбор ответа: материальная помощь

В ведомство поступает вопрос: Наталья Ивановна хочет узнать, какие меры поддержки предусмотрены для ее дочери и какие документы для этого нужны. Из вопроса гражданки следует, что ей интересны денежные выплаты или оплата дороги.

Здравствуйтесь. Моя дочь ..... является многодетной матерью. Для того чтобы в следующем году повезти детей на море для оздоровления нам надо около 100000. Поэтому у меня вопрос - **есть ли в Новгородской области меры социальной поддержки** для таких детей. Семья является малообеспеченной. Может быть возможность оплатить хотя бы дорогу для детей. **И какие документы надо собрать для этого.**

Ответ на обращение содержит **перечисление всех мер**, которые предоставляют в регионе, а **не только тех, которые будут реально полезны** Наталье Ивановне. **Сведения о необходимых документах** поданы недостаточно наглядно. Обратите внимание также на положение ключевой информации относительно начала каждого абзаца: нигде ключевая информация не приводится в начале:

Уважаемая Наталья Ивановна!

Министерство ..... Новгородской области на Ваше обращение об оказании мер социальной поддержки многодетным семьям сообщает следующее.

На территории Новгородской области многодетным семьям областным законом от 27.03.2015 № 750-03 «О статусе и мерах социальной поддержки многодетных семей, проживающих на территории Новгородской области, и о наделении органов местного самоуправления отдельными государственными полномочиями» предусмотрены меры социальной поддержки многодетных семей в виде:

**50% компенсации за коммунальные услуги и электроэнергию;**

**бесплатного проезда детей школьного возраста;**

первоочередного приема детей в дошкольные образовательные организации;

первоочередного приема родителей и детей в медицинских организациях Новгородской области;

первоочередного приема детей в детские реабилитационные и оздоровительные организации Новгородской области;

первоочередного приема в государственные и муниципальные образовательные организации на обучение по образовательным программам начального общего, основного общего и среднего общего образования при приеме на свободные места детей, не проживающих на закрепленной территории, чьи братья (сестры) уже проходят обучение в данной образовательной организации;

бесплатного лекарственного обеспечения детей в возрасте с 3 до 6 лет.

Семьи со среднедушевым доходом, не превышающим величину прожиточного минимума, установленную в Новгородской области, имеют право на ежемесячное пособие на ребенка в соответствии с областным законом от 23.12.2008 № 451-03 «О пособиях гражданам, имеющим детей, проживающим на территории Новгородской области, и о наделении органов местного самоуправления отдельными государственными полномочиями».

Кроме того, на территории Новгородской области нуждающимся гражданам в соответствии с областным законом от 27.03.2015 № 740-03 «О государственной социальной помощи малоимущим семьям, малоимущим одиноко проживающим гражданам, социальной поддержке отдельным категориям граждан, в том числе лицам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации, и наделении органов местного самоуправления отдельными государственными полномочиями» **предоставляются государственная социальная помощь и социальная поддержка, которые назначаются единовременно (один раз в календарном году) отделами (органами) социальной защиты по месту жительства гражданина на основании личного заявления.**

Государственная социальная помощь в виде денежных выплат и (или) натуральной помощи оказывается малоимущим семьям, среднедушевой доход которых ниже величины прожиточного минимума, установленного на территории Новгородской области.

Социальная поддержка предоставляется в целях преодоления возникших временных трудностей лицам, оказавшимся **в трудной жизненной ситуации**, в том числе возникшей в связи с необходимостью погашения задолженности по оплате жилищно-коммунальных услуг, в случае, если их доход не превышает более чем в полтора раза величину прожиточного минимума, установленную на территории области.

Для рассмотрения возможности назначения государственной социальной помощи и социальной поддержки, оформлению пособий и мер социальной поддержки многодетной семье **Вашей дочери следует обратиться в отдел социальной защиты Новгородского района государственного казенного учреждения «Центр по организации социального обслуживания и предоставления социальных выплат» по адресу: Великий Новгород, ул. Великая, д. 8, телефон для консультаций: 766-273.**

Кроме того, согласно областному закону от 11.07.2012 № 102-03 «О ежемесячных денежных выплатах семьям при рождении (усыновлении) третьего и последующих детей, проживающим на территории Новгородской области» **семьям, в которых родился третий и последующий ребенок, выплачивается ежемесячная денежная выплата на ребенка до достижения им возраста 3 лет в размере 10764 рублей.**

Одновременно сообщаем, что областным законом от 16.05.2011 № 997-03 «О дополнительных мерах социальной поддержки многодетных семей, проживающих на территории Новгородской области» (далее - областной закон № 997-03) установлена **дополнительная мера социальной поддержки многодетных семей - региональный капитал «Семья» (далее РКС).**

В соответствии с частью 1 статьи 4 областного закона №997-03 право на получение средств РКС подтверждается сертификатом. Сертификат выдается при условии, что на момент подачи заявления оба или один из родителей постоянно проживали на территории Новгородской области не менее двух лет до дня рождения (усыновления) третьего и каждого последующего ребенка, с которым связано приобретение этого права, и продолжают проживать на территории Новгородской области. **Заявление на выдачу сертификата** подается одним из родителей по истечении 1,5 лет ребенку, с рождением (усыновлением) которого семья получила право на РКС.



Средства РКС семья может использовать на улучшение жилищных условий, [получение платных медицинских услуг](#) всеми членами многодетной семьи и получение образования ребенком (детьми).

Подробную консультацию по вопросам получения сертификата и его реализации можно получить в управлении по предоставлению социальных выплат государственного областного казенного учреждения «Центр по организации социального обслуживания и предоставления социальных выплат» по адресу: Великий Новгород, ул. Ломоносова, д. 24/1, телефон для консультаций: 62-02-28.

Получить подробную информацию о мерах социальной поддержки семей с детьми можно на сайте министерства по адресу: [social.novreg.ru](http://social.novreg.ru). в разделе «Семье и детям».

Реструктурируем ответ так, чтобы релевантные для Натальи Ивановны сведения находились в начале:

Уважаемая Наталья Ивановна!

Министерство ..... Новгородской области на Ваше обращение об оказании мер социальной поддержки многодетным семьям сообщает следующее.

Подробную информацию о мерах социальной поддержки семей с детьми можно на сайте министерства по адресу: [social.novreg.ru](http://social.novreg.ru). в разделе «Семье и детям». В настоящем ответе приводятся основные сведения по Вашему обращению.

Ежемесячное пособие. Семьи со среднедушевым доходом, не превышающим величину прожиточного минимума, установленную в Новгородской области, имеют право на ежемесячное [пособие](#) на ребенка. Основание — областной закон от 23.12.2008 № 451-03 «О пособиях гражданам, имеющим детей, проживающим на территории Новгородской области, и о наделении органов местного самоуправления отдельными государственными полномочиями».

Для получения данного пособия необходимо предоставить в... следующие документы:

- ...
- ...
- ...

Пособие на третьего и последующих детей. [Семьям, в которых родился третий и последующий ребенок, выплачивается ежемесячная денежная выплата на ребенка до достижения им возраста 3 лет в размере 10764 рублей.](#) Основание — областной закон от 11.07.2012 № 102-03 «О ежемесячных денежных выплатах семьям при рождении (усыновлении) третьего и последующих детей, проживающим на территории Новгородской области»

Для получения данного пособия необходимо предоставить в... следующие документы:

- ...
- ...
- ...

Региональный капитал «Семья». В Новгородской области установлена [дополнительная мера социальной поддержки многодетных семей — региональный капитал «Семья» \(далее РКС\).](#) Порядок реализации данной меры установлен областным законом от 16.05.2011 № 997-03 «О дополнительных мерах социальной поддержки многодетных семей, проживающих на территории Новгородской области» (далее -областной закон № 997-03).

Право на получение средств РКС подтверждается сертификатом (ч. 1 ст. 4 областного закона №997-03). Сертификат выдается при условии, что на момент подачи заявления оба или один из родителей постоянно проживали на территории Новгородской области не менее двух лет до дня рождения (усыновления) третьего и каждого последующего ребенка, с которым связано приобретение этого права, и продолжают проживать на территории Новгородской области.

Средства РКС семья может использовать на улучшение жилищных условий, [получение платных медицинских услуг](#) всеми членами многодетной семьи и получение образования ребенком (детьми).

Чтобы получить сертификат:

- [Один из родителей должен подать заявление](#) по истечении 1,5 лет ребенку, с рождением (усыновлением) которого семья получила право на РКС.
- ...
- ...

Подробную консультацию по вопросам получения сертификата и его реализации можно получить в управлении по предоставлению социальных выплат государственного областного казенного учреждения «Центр по организации социального обслуживания и предоставления социальных выплат» по адресу: Великий Новгород, ул. Ломоносова, д. 24/1, телефон для консультаций: 62-02-28.

Помощь в трудной ситуации. Кроме того, на территории Новгородской области нуждающимся гражданам [предоставляются государственная социальная помощь и социальная поддержка, которые назначаются единовременно \(один раз в календарном году\)](#) отделами (органами) социальной защиты по месту жительства гражданина на основании личного заявления.

Социальная поддержка предоставляется в целях преодоления возникших временных трудностей лицам, оказавшимся [в трудной жизненной ситуации](#), в том числе возникшей в связи с необходимостью погашения задолженности по оплате жилищно-коммунальных услуг, в случае, если их доход не превышает более чем в полтора раза величину прожиточного минимума, установленную на территории области.

Государственная социальная помощь в виде денежных выплат и (или) натуральной помощи оказывается малоимущим семьям, среднедушевой доход которых ниже величины прожиточного минимума, установленного на территории Новгородской области.

Основание данной меры социальной поддержки — областной закон от 27.03.2015 № 740-03 «О государственной социальной помощи малоимущим семьям, малоимущим одиноко проживающим гражданам, социальной поддержке отдельным категориям граждан, в том числе лицам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации, и наделении органов местного самоуправления отдельными государственными полномочиями».

Для рассмотрения возможности назначения государственной социальной помощи и социальной поддержки, оформлению пособий и мер социальной поддержки многодетной семье [Вашей дочери следует обратиться в отдел социальной защиты Новгородского района государственного казенного учреждения «Центр по организации социального обслуживания и предоставления социальных выплат» по адресу: Великий Новгород, ул. Великая, д. 8, телефон для консультаций: 766-273.](#)

Другие меры социальной поддержки. Также на территории Новгородской области предусмотрены следующие меры социальной поддержки многодетных семей в виде:

[50% компенсации за коммунальные услуги и электроэнергию;](#)

[бесплатного проезда детей школьного возраста;](#)

[первоочередного приема детей в дошкольные образовательные организации;](#)

[первоочередного приема родителей и детей в медицинских организациях Новгородской области;](#)

[первоочередного приема детей в детские реабилитационные и оздоровительные организации Новгородской области;](#)

[первоочередного приема в государственные и муниципальные образовательные организации на обучение по образовательным программам начального общего, основного общего и среднего общего образования при приеме на свободные места детей, не проживающих на закрепленной территории, чьи братья \(сестры\) уже проходят обучение в данной образовательной организации;](#)

[бесплатного лекарственного обеспечения детей в возрасте с 3 до 6 лет.](#)

Основание — областной закон от 27.03.2015 № 750-03 «О статусе и мерах социальной поддержки многодетных семей, проживающих на территории Новгородской области, и о наделении органов местного самоуправления отдельными государственными полномочиями».



Обратите внимание, что главные меры поддержки, которые могут быть полезны дочери Натальи Ивановны, приведены в начале документа и оформлены единообразно: в начале используются подзаголовки, дальше приводится описание меры, ее обоснование и список необходимых документов. Дальнейшие меры поданы в свободной форме и в конце документа.

## Дополнительные сведения и обратная связь

Сведения о передовых практиках общения с гражданами и языке государства собираются в телеграм-канале «Говорит государство» @govorit\_org. Также см. сайт [govorit.org/blog](http://govorit.org/blog)



# РАНХиГС

РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА  
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ  
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ



## ВШГУ РАНХиГС

Высшая Школа  
Государственного  
Управления