

Что нужно знать при обращении в Генеральное консульство

Рекомендации основаны на положениях
Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ
(ред. от 02.07.2013)
"О порядке рассмотрения обращений граждан
Российской Федерации"



Обращение может быть



Предложением-рекомендацией по
улучшению работы



Заявлением-ходатайством о реализации
прав и интересов гражданина (различные
вопросы о порядке предоставления и
содержании госуслуг)



Жалобой-требованием о восстановлении
прав или законных интересов гражданина,
нарушенных действием (бездействием)
должностных консульских лиц

Виды обращений



Вопросы
общего
порядка

- Относительно совершения консульских действий

- Относительно норм и положений законодательства России или Республики Корея

- **III** Рекомендуем сначала внимательно ознакомиться с материалами сайта (www.pusan.mid.ru)

Вопросы в
случае
возникнове
ния
**экстренных
ситуаций**

НЕОБХОДИМО



Сформулировать вид госуслуги, о которой Вы хотите получить информацию



Сообщать полные данные

(ФИО, гражданство, место проживания, наличие документов, удостоверяющих Вашу личность, контакты, а также иные факты и информацию, необходимые для полного и четкого ответа с нашей стороны)



Излагать Ваши вопросы по конкретным пунктам:
какие места или моменты непонятны при совершении госуслуги или при прочтении законодательного акта

На сайте www.pusan.mid.ru собраны часто задаваемые вопросы

* Оформление обращения по общим вопросам (3 важные составляющие)

Ваши ФИО, гражданство, когда прибыли в Корею и когда обратный билет, цель поездки в Корею, местонахождение, иные значимые сведения



Суть обращения:

- Что произошло?
- Место и время происшествия?
- Обстоятельства произошедшего (основные моменты ЧП)



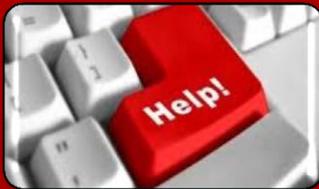
Ваши действия

- Что было предпринято Вами, властями Кореи или окружающими?
- Каковы итоги?
- Как это повлияло на чрезвычайную ситуацию?



Доказательства и очевидцы произошедшего

Имеются ли свидетели, которые могут подтвердить Ваши слова, аудио-, видео записи, какие-либо иные юридически значимые материалы, способные облегчить помощь Вам в экстренной ситуации (при наличии документов просьба прикрепить их фотографии или отсканированные копии)



Контакты Ваших родственников в России, как с Вами связаться (телефон, электронная почта), адрес проживания в Корее

ОФОРМЛЕНИЕ ОБРАЩЕНИЯ В ЭКСТРЕННЫХ СЛУЧАЯХ (4 важные составляющие)

ПОЧТОЙ



Письма направляйте по адресу
48939, Republic of Korea, Busan, Jung-Gu, Jungang-Daero 94 (KEB Hana Bank Bldg., 8th fl.)

ЭЛ.ПОЧТОЙ



ruspusan@mail.ru
ruspusan@mid.ru

ПО ТЕЛЕФОНУ



(051) 441-9904 ~05

(при звонке из России вместо 051 набирать 82-51)

В случае экстренных ситуаций (см.)

ПО ФАКСУ



051-464-4404

ПРИ ЛИЧНОМ ПРИЕМЕ



Вы имеете возможность принести обращение лично во время консульского приема

Как можно направить обращение в Генконсульство

СКОЛЬКО ЖДАТЬ ОТВЕТА



Согласно положениям
Федерального закона от
02.05.2006 N 59-ФЗ ответ
на обращения граждан
составляет

30 дней с момента
регистрации

(в случае необходимости
дополнительной проверки
заявителю дается
промежуточный ответ)



На практике на любой
вопрос мы стараемся
отвечать как можно
быстрее

от 1 до 20 дней

(зависит от сложности
вопроса)

В случае жалоб на
действия сотрудников
ГК ответ направляется
заявителю в течение

14 дней с момента
регистрации

КАК ВАМ БУДЕТ НАПРАВЛЕН ОТВЕТ



Если Вы отправляли письмо обычной почтой, Вам поступит официальный ответ за подписью руководителя ГК* с исходящим номером (вопросы пересылки отправления почтовыми службами мы контролировать не уполномочены, потому ответ может поступать позднее чем 30 дней с момента обращения. Ответ дан в срок, если дата регистрации ответа была не позднее, чем 30 дней с момента обращения или в случае с жалобой - не позднее 14 дней)



На адрес электронной почты заявителя. В ответе указывается ФИО и должность уполномоченного на ответ лица

По факсу

Ответ дается за подписью руководителя ГК* с исходящим номером в установленные законом сроки



В случае обращения по телефону **ответ дается исключительно устный**. При необходимости письменного ответа просьба направить обращение по каналам электронной связи или представить лично

При личном обращении в Генконсульство ответ, скрепленный печатью, дается за подписью руководителя ГК* в письменной форме с исходящим номером.

* Или иного уполномоченного консульского должностного лица



ПОЧЕМУ НА
МОЙ ЗАПРОС
НЕ ПРИШЕЛ
ОТВЕТ?



Ваше заявление не отвечает ни одному из типов обращений, не содержит значимой информации, в изложении отсутствует логика или конкретный вопрос (обычно в таких случаях мы просим заявителя сформулировать обращение более четко)



Вы не представились, не назвали ФИО, свои личные данные, место проживания и достоверные контакты для обратной связи. Согласно Федеральному закону от 02.05.2006 N 59-ФЗ (ред. от 02.07.2013) ответы госорганами на анонимные сообщения не даются



Не прошло установленное законом время, необходимое для подготовки ответа