

Инструкция по работе с обращениями граждан

1. Общие положения

1.1. Настоящая Инструкция разработана в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации.

1.2. Настоящая Инструкция устанавливает порядок работы с письменными, а также устными обращениями граждан, должностных и других лиц, иностранных граждан и лиц без гражданства, а также организации приема граждан, должностных и других лиц в Министерстве экономического развития Республики Крым (далее - Министерство).

1.3. Обращения работников Министерства рассматриваются в соответствии с Трудовым законодательством Российской Федерации.

1.4. Организация работы по приему, учету, регистрации обращений граждан и передача их должностным лицам для рассмотрения в Министерстве специально уполномоченным структурным подразделением по ведению делопроизводства (далее - подразделение делопроизводства).

1.5. Регистрация обращений граждан осуществляется отдельно от других направлений документационного обеспечения и начинается ежегодно с номера 1.

1.6. Руководители структурных подразделений Министерства несут персональную ответственность за организацию работы с обращениями граждан, их своевременное, качественное и объективное разрешение.

1.7. Рассмотрению и разрешению должностными лицами в пределах компетенции Министерства подлежат письменные и устные обращения граждан.

1.8. Работа с обращениями граждан в Министерстве основывается на принципах гласности и открытости. Информация о фактическом адресе, справочном телефоне, порядке и сроках рассмотрения обращений, времени личного приема граждан соответствующими должностными лицами размещается в местах, доступных для посетителей.

1.9. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением с критикой деятельности Министерства или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

1.10. При рассмотрении обращения граждан не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни граждан, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

1.11. Лица, виновные в нарушении установленного порядка работы с обращениями граждан несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

2. Регистрация и учёт письменных обращений граждан

2.1. Все поступившие обращения граждан, включая заявления работников Министерства по личным вопросам, подлежат обязательной регистрации в информационно-поисковой системе ASOG в течение трех дней с момента их поступления. В случае поступления обращений в выходные или праздничные дни регистрация производится в первый рабочий день после выходных или праздничных дней.

2.2. Перед вскрытием конвертов, бандеролей, других почтовых отправлений (далее - конверты) работниками подразделения делопроизводства проверяется правильность его адресования. Ошибочно присланные почтовые отправления возвращаются на почту невскрытыми.

2.3. Все конверты, направленные гражданами в адрес Министерства, в том числе адресованные конкретному должностному лицу с пометкой “лично”, подлежат вскрытию.

2.4. После вскрытия конверта проверяется наличие в нем письменных вложений. В случае отсутствия в конверте вложения, либо обнаружения недостачи упоминаемых автором документов в учетные формы вносятся соответствующие отметки. Конверт хранится вместе с обращением и уничтожается после истечения срока хранения обращения.

2.5. Учет обращений осуществляется в Журнале учета обращений граждан (приложение № 1 к настоящей Инструкции) либо в электронной базе данных.

2.6. Основными сведениями об обращении, подлежащими обязательному учету, являются:

- дата регистрации;
- регистрационный номер;
- сведения о повторности обращения;
- фамилия и инициалы автора обращения, его адрес (или название организации), исходящий номер и его дата (если имеется);
- краткое содержание обращения;
- фамилия и резолюция должностного лица, рассмотревшего обращение, название структурного подразделения и (или) фамилия лица, ответственного за рассмотрение обращения (исполнителя);
- дата и результаты рассмотрения обращения;
- сведения о постановке на контроль;
- сведения о месте хранения материалов рассмотренного обращения.

2.7. В учетных формах предусматривается графа “Примечание” для внесения дополнительных сведений об обращении.

2.8. Сведения о сути обращения и результатах его разрешения, внесенные в учетные формы, должны быть конкретными и носить информативный характер.

2.9. При регистрации обращения на лицевой стороне первого листа на свободном от текста месте проставляется регистрационный штамп, в котором указывается дата поступления обращения и учетный номер.

В случае, если обращение поступило в качестве приложения к сопроводительному письму из организации или от должностного лица, регистрационный штамп проставляется на сопроводительном письме.

2.10. Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные. При этом в

учетных формах и на свободном месте лицевой стороны первого листа обращения делается пометка “повторно” с указанием регистрационного номера предыдущего обращения.

Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или автор не согласен с принятым по его обращению решением. Обращения одного и того же автора по разным вопросам повторными не являются.

2.11. Коллективные обращения граждан регистрируются в общем порядке, в учетные формы вносятся первые две-три разборчиво указанные фамилии, первой указывается фамилия того автора, в адрес которого просят направить ответ. В учетных формах в графе “Примечание” проставляется отметка “коллективное” и указывается общее количество обратившихся граждан.

2.12. В обращении гражданина в обязательном порядке должны быть указаны либо наименование организации, в которую направляется письменное обращение, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица или его должность, а также фамилия, имя, отчество, почтовый адрес заявителя, изложена суть предложения, заявления или жалобы, проставлены личная подпись заявителя и дата.

Письменные обращения, в которых не указаны фамилия автора и почтовый адрес (далее - анонимные обращения), по которым должен быть направлен ответ, регистрируются в общем порядке, в учетных формах в качестве автора указывается отметка “анонимное”. После рассмотрения анонимного обращения соответствующим должностным лицом оно направляется в дело.

Анонимные обращения, содержащие сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, подлежат направлению в правоохранительные органы или другой государственный орган в соответствии с их компетенцией, о чем в учетных формах делается соответствующая отметка.

2.13. Для приема обращений в форме электронных сообщений (Интернет-обращений) применяется программное обеспечение, предусматривающее обязательное заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращениями. Интернет-обращение распечатывается на бумажный носитель и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

2.14. Граждане, записавшихся на личный приём регистрируются в «Журнале для регистрации граждан, принятых в ходе личного приёма».

3. Рассмотрение обращений граждан

3.1. Обращение, поступившее в Министерство, в соответствии с ее компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

3.2. После регистрации обращения граждан в кратчайший срок (в течение суток) должны быть рассмотрены соответствующим должностным лицом Министерства, которому предоставлены полномочия по рассмотрению обращений граждан, или лицом, замещающим его в установленном порядке.

3.3. В Министерстве обращения граждан рассматриваются руководством и руководителями структурных подразделений в соответствии с их компетенцией.

Начальник (заместитель) на основании соответствующих полномочий может направлять обращения граждан для рассмотрения в структурные подразделения или должностным лицам, в чьем ведении находятся вопросы, затрагиваемые в обращениях граждан.

3.4. Обращения граждан, поступившие в Министерство, рассматриваются начальником или лицами, замещающими их в установленном порядке.

3.5. В соответствии с резолюцией должностного лица обращения граждан передаются исполнителям через сотрудника подразделения делопроизводства.

3.6. В состав резолюции входят следующие элементы: фамилия исполнителя (исполнителей), содержание поручения, срок исполнения (при необходимости), подпись, дата.

Резолюция оформляется на свободном от текста обращения месте либо на отдельном листе форматом не менее 1/4 стандартного листа с указанием регистрационного номера и даты документа, к которому резолюция относится.

3.7. Запрещается писать на тексте обращения. Допускается с помощью маркера выделять отдельные участки текста, имеющие принципиальное значение и требующие особого внимания в ходе непосредственного разрешения обращения исполнителем.

3.8. При рассмотрении обращения принимаются следующие решения:

- о принятии обращения к рассмотрению;
- о передаче обращения для рассмотрения (ч.3 ст.8 Федерального закона №59-ФЗ) в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган(ны), в компетенцию которого(рых) входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения;
- о возврате обращения инициатору (гражданину, направившему обращение) (ч.7 ст.8 и ч.2 ст.11 Федерального закона №59-ФЗ);
- о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по поднимаемому вопросу (ч.5 ст.11 Федерального закона №59-ФЗ).

3.9. Обращения граждан, содержащие вопросы, не входящие в компетенцию Министерства, направляются в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган по принадлежности, о чем в обязательном порядке уведомляется заявитель.

3.10. В течение двух рабочих дней с момента поступления обращения гражданина вносятся письменные предложения Главе Республики Крым о поручении иному исполнительному органу государственной власти Республики Крым, органу местного самоуправления муниципального образования Республики Крым предоставить информацию, принять решение, осуществить какие-либо иные действия в части компетенции, если решение поставленных в обращении вопросов требует межведомственных решений.

3.11. Если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращений в течение семи дней направляются в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, о чем уведомляется гражданин, направивший обращение.

3.12. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в организацию или должностному лицу, решение или действия (бездействие) которых обжалуются.

3.13. Если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 3.11. настоящей Инструкции, невозможно направление жалобы на рассмотрение в соответствующее

структурное подразделение в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается должностными лицами, указанными в пунктах 3.3 и 3.4 настоящей Инструкции, гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в суд.

3.14. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течении семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

3.15. При поступлении в установленном порядке запроса из государственного органа, органа местного самоуправления или от должностного лица, рассматривающего обращение, структурное подразделение обязано в течение 15 дней предоставить в указанную организацию или должностному лицу документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

3.16. По обращениям граждан, принятым к рассмотрению, исполнитель проводит проверку по указанным в обращении фактам, осуществляет сбор информации и документов, при необходимости лично встречается с заявителем.

По результатам проверки исполнителем готовится заключение о результатах проведенной проверки с изложением всех выявленных нарушений (или отсутствием таковых), выводов и предложений. Заключение подписывается исполнителем, согласовывается с руководителем структурного подразделения, которому поручено проведение проверки и утверждается соответствующим должностным лицом.

Заключение не составляется в случае, если заявитель просит дать разъяснения по поставленным в обращении вопросам, не требующим проведения проверки, или в случае, если гражданин обратился с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

3.17. Ответ заявителю готовится исполнителем на основании утвержденного заключения (если оно составлялось), визируется руководителем структурного подразделения (или лицом его замещающим), которому было поручено разрешение обращения гражданина и подписывается соответствующим должностным лицом, поручившим рассмотрение обращения.

3.18. В случае, если рассмотрение обращения гражданина поручается нескольким исполнителям, сотрудник, осуществляющий регистрацию обращений граждан, готовит соответствующее количество копий для каждого исполнителя. Ответственным за рассмотрение обращения гражданина является исполнитель, который указан первым в резолюции.

Проекты ответов заявителям должны представляться исполнителю, который указан в поручении первым, с визами начальников тех структурных подразделений, которым также поручено рассмотрение обращения.

Ответственность за качественное и своевременное разрешение обращений в целом в равной мере несут все исполнители, указанные в резолюции.

3.19. Обращения считаются рассмотренными, если разрешены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры по устранению указанных недостатков и в установленные сроки заявителю дан ответ.

3.20. Текст ответа составляется в официальном стиле без употребления служебных аббревиатур. Ответ на обращение гражданина должен содержать юридически обоснованный и мотивированный ответ на каждый изложенный в нем довод. При

необходимости в ответе приводится ссылка на законодательные и иные нормативные правовые акты Российской Федерации.

3.21. На коллективное обращение ответ дается на имя гражданина, чья фамилия в учетных формах проставлена первой в соответствии с п. 2.12 настоящей Инструкции.

3.22. Обращение, содержащее нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, оставляется без ответа по существу поставленных в нем вопросов. Гражданину, направившему подобное обращение, может быть указано на недопустимость злоупотребления своим правом на обращение.

3.23. По обращению, текст которого не поддается прочтению, автору направляется мотивированный ответ об оставлении его обращения без рассмотрения, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.24. При рассмотрении обращения гражданина, содержащего вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями и в котором не приводятся новые доводы или обстоятельства, принимается решение о бесосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение. Переписка возобновляется, если основания, по которым она была прекращена, устранены.

3.25. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

3.26. В случае поступления в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 настоящего Федерального закона на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

3.27. Если ответ по существу поставленных в обращении вопросов не может быть дан без разглашения сведений, охраняемых законодательством Российской Федерации, в том числе составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленных в нем вопросов в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

3.28. Запрещается направлять гражданам ответы с исправлениями, ошибками (в том числе в реквизитах).

3.29. Ответы на обращения граждан, рассмотренные в Министерстве, подписываются должностным лицом, на чье имя поступило обращение, либо уполномоченным на то лицом, либо лицом, замещающим его в установленном порядке.

Все ответы на обращения, какие бы вопросы они ни содержали, направляются заявителям только за подписью начальника или лица его замещающего в установленном порядке, либо лица, уполномоченного на осуществление этих функций.

3.30. Ответы заявителям печатаются на бланках установленного образца и после регистрации направляются по почте или выдаются на руки заявителям под роспись.

3.31. Обращение гражданина, поступившее по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией. В этом случае ответ гражданину направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

3.32. По истечении времени, достаточного для получения и прочтения письменного ответа, с заявителем, для ознакомления с его мнением о полноте и качестве рассмотрения его обращения, осуществляется обратная связь (в телефонном режиме, электронной почтой), результаты которой вносятся в графы электронной регистрационно-контрольной карточке ASOG.

4. Контроль за исполнением и сроки исполнения обращений граждан

4.1. Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями граждан.

4.2. Контроль за исполнением обращений граждан включает: постановку поручений по исполнению обращений на контроль; сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений; подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии

исполнения поручений по обращениям;

подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан; снятие обращений с контроля.

4.3. Контроль за исполнением обеспечивается специально назначенными сотрудниками.

4.4. Контролю подлежат все поступившие обращения граждан, подлежащие разрешению.

4.5. Постановка на контроль осуществляется после рассмотрения обращения соответствующим должностным лицом в соответствии с его резолюцией.

Снятие с контроля поручения по разрешению обращения гражданина осуществляется:

при представлении исполнителем копии ответа заявителю по существу обращения,

при представлении исполнителем информации о личной встрече с заявителем и решении вопросов, изложенных в обращении гражданина;

при переадресации обращения гражданина в другой государственный орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, исполнителем представляются копии письма о направлении обращения по принадлежности и копия ответа заявителю.

4.6. Письменные обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации. Обращения, в которых поставленные вопросы не требуют дополнительного

изучения и проверки, рассматриваются в течение 15 календарных дней со дня регистрации обращения.

4.7. В исключительных случаях срок исполнения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней, по решению соответствующего должностного лица, давшего поручение о рассмотрении обращения гражданина. О необходимости продления срока разрешения обращения исполнителем представляется письменный доклад с указанием причин неисполнения в установленный срок, в резолюции должностного лица, продлевающего срок исполнения, должна быть указана дата, до которой продлевается указанный срок. О продлении срока разрешения обращения исполнитель уведомляет автора обращения и сотрудника, ответственного за контроль по обращениям граждан.

4.8. Рассмотрение парламентских запросов, обращений и запросов членов Совета Федерации и депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Срок рассмотрения парламентского запроса не может превышать 15 дней. Рассмотрение обращения (запроса) депутата осуществляется безотлагательно, а при необходимости получения дополнительных материалов - не позднее 30 дней.

5. Хранение письменных обращений и материалов, связанных с их рассмотрением

5.1. После подписания ответа автору письменного обращения само обращение и связанные с его рассмотрением материалы проверки с отметкой «в дело» на листе для резолюций или на самом обращении, датой и подписью соответствующего должностного лица, принявшего такое решение, передаются в подразделение делопроизводства для отправки ответа заявителю и подшивки в дело.

В Министерстве материалы по обращениям граждан, рассмотренные руководителями структурных подразделений, формируются в дела в этих подразделениях в соответствии с номенклатурой дел.

5.2. Каждое рассмотренное письменное обращение и все документы, относящиеся к его разрешению, формируются в отдельный блок документов в следующей последовательности:

- лист резолюции по письменному обращению;
- письменное обращение, приложения к нему (если они имеются);
- копия ответа автору обращения, а также копии промежуточных ответов автору (если они имеются), письменный доклад о продлении срока разрешения;
- заключение по результатам разрешения обращения (если оно имеется);
- материалы проверки по письменному обращению (если она проводилась).

5.3. Оригиналы личных документов (свидетельство о рождении, паспорт, водительское удостоверение, свидетельство о регистрации, свидетельство о собственности и другие правоустанавливающие документы) к обращению не приобщаются, а возвращаются автору обращения путем личного вручения или способом, обеспечивающим их сохранность.

5.4. При необходимости направления или возврата самого обращения после его рассмотрения в другие государственные органы, органы местного самоуправления или другому должностному лицу в блок документов по письменному обращению

подшивается его копия, а также копии сопроводительного документа и ответа автору. В учетные формы вносятся соответствующие сведения.

5.5. Запрещается разъединять блок документов по рассмотрению обращения гражданина, а также изымать из него какие-либо документы.

5.6. Материалы по письменным обращениям граждан, сгруппированные в блоки, подшиваются в дела в хронологическом порядке, исходя из даты поступления обращения, или в алфавитном порядке, и хранятся в соответствии с требованиями инструкции по делопроизводству.

5.7. В учетные формы вносятся сведения о месте хранения материалов рассмотренного обращения.

5.8. Работникам подразделений делопроизводства запрещается принимать на хранение нерассмотренные письменные обращения, а также неправильно или не полностью оформленные материалы проверок по письменным обращениям.

5.9. Запрещается хранение рассмотренных материалов по письменным обращениям у исполнителей.

6. Личный прием граждан

6.1. Личный прием граждан в Министерстве проводится руководством и другими должностными лицами, правомочными принимать решения по вопросам, отнесенным к их компетенции.

6.2. Место, дни и часы приема граждан устанавливаются приказом министра. Информация о часах и месте приема граждан (график приема) вывешивается в доступных для граждан местах.

6.3. В случаях, когда поставленные на приеме вопросы не входят в компетенцию Министерства, должностным лицом, проводившим прием, дается разъяснение гражданину куда и в каком порядке ему следует обратиться.

6.4. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ранее ему был дан ответ по существу поставленных в нем вопросов.

7. Организация работы с обращениями граждан

7.1. Письменные и устные обращения граждан, а также содержащиеся в них критические замечания, должны систематически анализироваться и обобщаться в целях своевременного выявления причин, порождающих нарушения прав и охраняемых законом интересов граждан, изучения общественного мнения, совершенствования работы Министерства.

7.2. Анализ состояния работы с обращениями граждан в Министерстве осуществляется ежеквартально.