

ИНСТРУКЦИЯ ПО РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В МИНИСТЕРСТВЕ ЭКОНОМИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ И ТОРГОВЛИ РЯЗАНСКОЙ ОБЛАСТИ

I. Общие положения

1.1. Настоящая инструкция по работе с обращениями граждан (далее - Инструкция) разработана в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Регламентом Правительства Рязанской области, Инструкцией по делопроизводству в аппарате Правительства Рязанской области, утвержденной распоряжением Правительства Рязанской области от 26.09.2008 № 522-р, Положением о министерстве экономического развития и торговли Рязанской области, утвержденным постановлением Правительства Рязанской области от 22.12.2010 № 337.

1.2. Настоящая Инструкция устанавливает порядок рассмотрения письменных, устных, а также направленных в электронном виде предложений, заявлений и жалоб (далее - обращения) граждан, и устанавливает порядок организации приема граждан в министерстве экономического развития и торговли Рязанской области (далее - Министерство).

Требования Инструкции нацелены на повышение качества подготовки документов и совершенствование технологии работы с ними, расширение применения автоматизированных технологий, обеспечение четкости и оперативности работы Министерства.

II. Ведение делопроизводства по обращениям граждан

2.1. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства в соответствии с порядком, установленным настоящей Инструкцией.

2.2. Поступающие в Министерство обращения должны быть учтены в журнале учета обращений граждан (далее - журнал учета), форма которого утверждается приказом министерства и должны быть зарегистрированы в течение 3-х дней со дня их поступления.

2.3. Регистрационный номер обращения указывается в регистрационном штампе, который проставляется на свободном месте первой страницы заявления. Регистрационный номер состоит из трех начальных букв фамилии автора и через дефис - порядкового номера поступившего обращения в текущем году, например: Абв-1.

В аналогичном порядке регистрируются обращения граждан, поступившие с сопроводительными письмами из Администрации Президента Российской

Федерации, палат Федерального Собрания Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, федеральных органов исполнительной власти, Правительства Рязанской области и иных органов исполнительной власти, при этом регистрационный штамп проставляется на сопроводительном письме.

2.4. Письменное обращение, поступившее в Министерство, после его регистрации и подготовки на него проекта резолюции передается министру для определения исполнителя и поручения по рассмотрению обращения, после чего обращение возвращается ответственному лицу за учет и организацию работы по рассмотрению обращений граждан (далее - ответственный исполнитель) для отметки его резолюции в учетной форме и направлении обращения на исполнение в структурное подразделение Министерства. Обращение остается у ответственного исполнителя, его копия направляется в структурное подразделение.

2.5. Письма граждан с пометкой «лично» после прочтения адресатом в случае, если в них ставятся вопросы, требующие официальных ответов, передаются на регистрацию в установленном порядке.

Коллективные обращения граждан, подписанное двумя и более авторами, или членами одной семьи, отмечаются индексом «Колл».

Если автор прислал несколько обращений с разными вопросами, то каждое обращение регистрируется отдельно.

Письмо, переданное министру при встречах с гражданами, регистрируется и направляется исполнителю в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

2.6. Поручение (резолюция) министра по рассмотрению обращения пишется в произвольной форме. Если исполнителю поручается дать ответ заявителю, то в резолюции указывается «... рассмотреть и подготовить ответ заявителю».

2.7. Сведения о пересылке (передаче) обращений, содержании поручений по ним, постановке этих документов на контроль, ходе их исполнения, о задержке в исполнении обращений, об окончательном их разрешении и сообщении заявителям о принятых решениях, а также списание этих документов в дела, отражаются в журнале.

2.8. Повторными обращениями считаются обращения, поступившие от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный срок рассмотрения или заявитель не согласен с принятым по его просьбе решением.

При работе с повторными обращениями ответственный исполнитель формирует дело с уже имеющимися ранее документами по обращениям данного заявителя.

Не считаются повторными обращения одного и того же заявителя, но по разным вопросам.

Повторным обращениям граждан при их поступлении присваивается очередной регистрационный номер, а в соответствующей графе журнала указывается регистрационный номер первичного обращения.

2.9. Обращение, направленное для рассмотрения федеральными органами государственной власти, депутатами Рязанской областной Думы, Правительства Рязанской области с поручением сообщить о результатах его рассмотрения, ставится на контроль.

2.10. Если в резолюции указано несколько исполнителей, то первый из них является ответственным за исполнение поручения и подготовку ответа, организует работу по его исполнению и несет персональную ответственность за его выполнение.

Соисполнители обязаны представить ответственным исполнителям предложения и информационные материалы по обращению в течение первой половины срока, отведенного на исполнение поручения, если не установлен иной срок рассмотрения.

Если в резолюции указано рассмотреть обращение «... в части, Вас касающейся», то ответ заявителю готовится каждым исполнителем самостоятельно.

III. Рассмотрение обращений граждан

3.1. Поступившее в Министерство обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие органы для предоставления документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, министр вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней с направлением заявителю уведомления о продлении срока рассмотрения обращения с указанием причины.

Если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию Министерства, оно направляется в течение семи дней со дня его регистрации в исполнительный орган государственной власти, орган местного самоуправления в другой компетентный орган, либо их должностным лицам с уведомлением гражданина о переадресации его обращения; если же поставленные вопросы полномочны решать несколько органов, то копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется каждому из них.

Письменное сообщение о переадресации обращения заявителю направляется ответственным исполнителем на бланке Министерства.

3.2. При рассмотрении обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в органы или их должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Все сведения о ходе исполнения обращения (разрешение на продление срока, доклад министру, запрос в органы власти и т.д.) вносятся в журнал учета.

3.3. Передача зарегистрированных обращений граждан из одного подразделения в другое производится только через ответственного исполнителя.

3.4. Ответ на обращение подписывается министром либо уполномоченным им лицом.

Ответ должен содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным гражданином в обращении. Если заявителю дан ответ в устной форме, то в материалах, приложенных к обращению, должно быть это указано, если дается промежуточный ответ, то указывается срок окончательного решения поставленного вопроса. Ответ, подготовленный на основании правовых актов, должен содержать реквизиты этих документов

с указанием даты и наименования. Ответ на коллективное обращение отправляется на

имя первого подписавшего его лица, если в письме не оговорено конкретное лицо, кому подлежит дать ответ.

3.5. Устанавливается следующий порядок визирования проектов ответов на обращения граждан, подготовленных за подписью министра:

на втором экземпляре проекта ответа - обязательны визы непосредственного исполнителя, руководителя структурного подразделения, в котором готовился ответ, руководителей структурных подразделений, участвовавших в его подготовке, с расшифровкой фамилий, номер телефона исполнителя.

3.6. Ответы по обращениям граждан отправляются только через ответственного исполнителя.

Исходящим номером отправляемого ответа является входящий номер обращения.

3.7. Обращения граждан после их рассмотрения должны быть возвращены ответственному исполнителю со всеми относящимися к ним материалами. Ответственный исполнитель проверяет правильность оформления ответов (наличие подписи, виз на копии, адреса) и вносит необходимые записи в журнал.

3.8. Обращения считаются исполненными и снимаются с контроля, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры, заявителю (заявителям) дан ответ. Датой снятия с контроля является дата отправки ответа заявителю. На каждом исполненном обращении делается запись «В дело» и личная подпись должностного лица, принявшего это решение.

3.9. После рассмотрения контрольного обращения исполнитель информирует о результатах его рассмотрения должностное лицо, давшее поручение, готовит ответ заявителю, если это указано в поручении.

Если в письмах федеральных органов государственной власти, депутатов Рязанской областной Думы содержатся просьбы проинформировать их о результатах рассмотрения обращений граждан, то исполнитель готовит ответ в их адрес.

Если ответ в федеральный орган государственной власти, депутату Рязанской областной Думы и заявителю подписан министром либо уполномоченным им на то лицом, то обращение считается исполненным и списанным в дело.

IV. Организация личного приема граждан

4.1. В целях рассмотрения обращений, относящихся к компетенции Министерства, личный прием граждан в Министерстве осуществляется министром и его заместителями с учетом содержания обращения гражданина и подведомственности разрешения поставленных вопросов.

4.2. Личный прием граждан осуществляется в служебных кабинетах должностных лиц, указанных в п. 4.1.

4.3. Личный прием граждан производится на основании графика личного приема граждан, утвержденного приказом Министерства, информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

4.4. Граждане, пришедшие на личный прием, регистрируются в приемной Министерства, сотрудник приемной вправе уточнить мотивы обращения и суть вопроса.

4.5. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема.

4.6. Для решения вопросов граждан, должностные лица, осуществляющие прием, имеют право привлекать к рассмотрению указанных вопросов сотрудников соответствующих структурных подразделений Министерства, которые обязаны представлять необходимые справочные и информационные материалы, оказывать консультационную и другую необходимую помощь.

4.7. Должностное лицо, осуществляющее личный прием, дает гражданам с их согласия устный ответ по существу каждого из поставленных вопросов или устное разъяснение, куда и в каком порядке им следует обратиться.

При невозможности решить поставленные вопросы во время личного приема от гражданина принимается письменное обращение, которое после регистрации направляется на рассмотрение в порядке, установленном для рассмотрения письменных обращений.

4.8. Результаты личного приема граждан отражаются в карточке личного приема граждан по форме, утверждаемой приказом Министерства, в которой обязательно указывается краткое содержание вопросов заявителя, принятых решений, данных поручений и их ответственных исполнителей. Карточка учитывается в журнале учета.

4.9. По итогам личного приема гражданину направляется письменное уведомление о принятых мерах по его письменному заявлению.

Письменное уведомление подписывает должностное лицо, проводившее личный прием граждан, или лицо, им уполномоченное.

V. Хранение обращений граждан

5.1. Копии обращений граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, формируются в дела по алфавитному признаку и по срокам хранения документов в соответствии с номенклатурой дел.

5.2. Устанавливается пятилетний срок хранения письменных обращений граждан и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением. Карточки личного приема граждан и документы к ним хранятся три года.

5.3. Дела, подлежащие постоянному хранению, передаются в архив Министерства через два года после завершения делопроизводства по ним.

5.4. По истечении установленных сроков хранения, документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в порядке, установленном Федеральной архивной службой России.

5.5. Ответственность за сохранность документов по обращениям граждан возлагается на ответственного исполнителя.