

Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан в Министерстве транспорта Российской Федерации

Приказ · № 190 · от 18.12.2007 · Министерство транспорта · Утратил силу

ПРИКАЗ

Министерства транспорта Российской Федерации

от 18 декабря 2007 г. N 190

Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения
обращений граждан в Министерстве транспорта
Российской Федерации

Зарегистрирован Минюстом России 21 января 2008 г.

Регистрационный N 10960

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, N 19, ст. 2060) и в целях совершенствования работы с обращениями граждан в Министерстве транспорта Российской Федерации приказываю:

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан в Министерстве транспорта Российской Федерации (далее - Инструкция).
2. Заместителям Министра, директорам департаментов обеспечить строгое соблюдение требований Инструкции всеми сотрудниками Министерства.
3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на статс-секретаря - заместителя Министра С.А.Аристова.

Министр И.Е.Левитин

Приложение

И Н С Т Р У К Ц И Я

о порядке рассмотрения обращений граждан
в Министерстве транспорта Российской Федерации

I. Общие положения

1.1. Настоящая Инструкция разработана в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", постановлениями Правительства Российской Федерации от 19 января 2005 г. N 30 "О Типовом регламенте взаимодействия федеральных органов исполнительной власти" и от 28 июля 2005 г. N 452 "О Типовом регламенте внутренней организации федеральных органов исполнительной власти", Регламентом Министерства транспорта Российской Федерации, утвержденным приказом Министерства транспорта Российской Федерации от 3 марта 2006 г. N 27.

1.2. Работа с обращениями граждан в Министерстве транспорта Российской Федерации (далее - Министерство) основывается на принципах гласности и открытости. Информация о фактическом адресе Министерства, телефоне для справок, порядке и сроках рассмотрения обращений граждан размещена на официальном Интернет-сайте Министерства в рубрике "Общественная приемная".

1.3. Настоящая Инструкция определяет порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан в Министерстве, учета и контроля за их исполнением, организации приема граждан.

Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, N 18, ст. 2060.

Собрание законодательства Российской Федерации, 2005, N 4, ст. 305; N 47, ст. 4933; 2007, N 43, ст. 5202.

Собрание законодательства Российской Федерации, 2005, N 31, ст. 3233; 2007, N 43, ст. 5202.

Зарегистрирован Минюстом России 25 апреля 2006 г., регистрационный N 7735.

II. Порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан

2.1. Организация работы по регистрации обращений граждан, поступающих в адрес Министра, заместителей Министра или Министерства (без указания должностного лица), осуществляется структурным подразделением Министерства, обеспечивающим организацию документооборота.

2.2. Обращения граждан, поступившие в адрес структурных подразделений Министерства, регистрируются в соответствующих структурных подразделениях Министерства. Регистрация ответов на обращения граждан производится по месту их исполнения.

2.3. Регистрация обращений граждан осуществляется отдельно от других направлений документационного обеспечения.

2.4. Все поступившие обращения граждан подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента их поступления в Министерство. В случае поступления обращений граждан в выходные или праздничные дни регистрация производится в первый рабочий день после выходных или праздничных дней.

2.5. Регистрация обращений граждан осуществляется в журнале учета письменных обращений граждан (приложение N 1 к настоящей Инструкции) либо в автоматизированной системе учета документооборота (далее - учетные формы).

2.6. В учетные формы вносятся сведения:

учетный номер и дата регистрации;

фамилия, имя, отчество автора обращения или наименование организации, направившей обращение гражданина;

почтовый адрес автора обращения;

тематика обращения;

краткое содержание;

резолуции;

ответственный исполнитель;

контрольный срок исполнения;

дата и номер ответа на обращение гражданина;

результаты рассмотрения.

Данные о сути обращений граждан и результатах рассмотрения, внесенные в учетные формы, должны быть конкретными и носить информативный характер.

2.7. При регистрации обращений граждан на лицевой стороне первого листа на свободном от текста месте проставляются учетный номер и дата регистрации.

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

2.8. Повторные обращения граждан регистрируются так же, как и первичные. При этом в учетных формах проставляется отметка "Повторное" 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 Российской Федерации срок рассмотрения или автор не согласен с принятым по его обращению решением. Обращения одного и того же автора по разным вопросам повторными не являются.

2.9. Коллективные обращения граждан регистрируются в общем порядке, при этом в учетных формах проставляется отметка "коллективное" и вносятся первые две-три разборчиво указанные фамилии, первой указывается фамилия того автора, в адрес которого просят направить ответ.

2.10. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа или органа местного самоуправления, в которые направляет

письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

2.11. Письменные обращения граждан, в которых не указаны фамилия автора и почтовый адрес (далее - анонимные обращения), по которому должен быть направлен ответ, регистрируются в общем порядке, в учетных формах в качестве автора проставляется отметка "анонимное".

Ответ на анонимное обращение не дается.

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

Обращения граждан, содержащие нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица или членам его семьи, а также текст которых не поддается прочтению, как правило, не рассматриваются и остаются без ответа по существу поставленных в нем вопросов, о чем сообщается гражданину (при наличии почтового адреса), направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

2.12. Для приема Интернет-обращений применяется программное обеспечение, предусматривающее обязательное заполнение заявителем реквизитов, необходимых для организации работы с обращениями граждан. Интернет-обращение распечатывается на бумажном носителе, и дальнейшая работа с ним ведется как с письменными обращениями граждан в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

2.13. Регистрация обращений граждан, поступающих в адрес Министра, заместителей Министра и Министерства (без указания должностного лица), осуществляется в автоматизированной системе учета документооборота - Компьютерной документационной системе (далее - КДС).

Регистрационный номер состоит из буквенного индекса, через тире - порядкового номера, например: И-25, где буквенный индекс "И" - первая буква фамилии автора обращения (Иванов), 25 - порядковый номер;

Кл-26, где буквенный индекс "Кл" - коллективное обращение (подписали два автора и более), 26 - порядковый номер;

Ан-27, где буквенный индекс "Ан" - анонимное обращение (без указания фамилии), 27 - порядковый номер.

2.14. Регистрация обращений граждан, поступающих в адрес структурных подразделений Министерства, осуществляется сотрудником, ответственным за ведение делопроизводства в структурном подразделении Министерства, в КДС либо в журнале учета письменных обращений граждан.

Регистрационный номер состоит из номера структурного подразделения Министерства, через тире - буквенного индекса, через косую черту - порядкового номера, например:

01-И/25, где "01" - номер структурного подразделения Министерства, буквенный индекс "И" - первая буква фамилии автора обращения, 25 - порядковый номер;

01-Кл/26, где "01" - номер структурного подразделения Министерства, буквенный индекс "Кл" - коллективное обращение (подписали два автора и более), 26 - порядковый номер;

01- Ан/27, где "01" - номер структурного подразделения Министерства, буквенный индекс "Ан" - анонимное обращение (без указания фамилии), 27 - порядковый номер.

2.15. Обращения граждан, поступившие в адрес Министра и Министерства (без указания должностного лица), на основании соответствующих полномочий рассматриваются директором (заместителем директора) структурного подразделения Министерства, обеспечивающего организацию документооборота.

После рассмотрения обращения граждан с резолюцией директора (заместителя директора) структурного подразделения Министерства, обеспечивающего организацию документооборота, направляются в причастные структурные подразделения Министерства, федеральную службу и федеральные агентства, находящиеся в ведении Министерства.

2.16. Обращения граждан, поступившие в адрес заместителей Министра, рассматриваются должностным лицом, исполняющим функции помощника заместителя Министра, которым готовится проект резолюции.

Далее обращения граждан с резолюцией заместителя Министра передаются в структурное подразделение Министерства, обеспечивающее организацию документооборота, для направления в причастные структурные подразделения Министерства, федеральную службу и федеральные агентства, находящиеся в ведении Министерства.

2.17. Директора структурных подразделений Министерства, руководители федеральной службы и федеральных агентств, находящихся в ведении Министерства, несут персональную ответственность за организацию работы с обращениями граждан, их своевременное, качественное и объективное рассмотрение.

2.18. При рассмотрении обращений граждан принимаются следующие решения:

- о принятии обращения к рассмотрению или оставлении его без рассмотрения;
- о передаче обращения для рассмотрения или учета в другие государственные органы, органы местного самоуправления или организации по принадлежности.

2.19. Обращения граждан, содержащие вопросы, не входящие в компетенцию Министерства, направляются в течение семи дней со дня регистрации в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или организации по принадлежности, о чем в обязательном порядке уведомляются заявители.

2.20. Если решение поставленных в обращениях граждан вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или организаций, копии обращений в течение семи дней направляются в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит рассмотрение поставленных вопросов.

2.21. Обращения граждан, содержащие обжалование ведомственных нормативных правовых актов, направляются в соответствующие структурные подразделения Министерства (в том числе в структурное подразделение Министерства, ответственное за правовую работу), федеральную службу и федеральные агентства, находящиеся в ведении Министерства, для рассмотрения и подготовки ответа. В этом случае ответ заявителям дается за подписью заместителя Министра (в соответствии с распределением обязанностей).

2.22. Обращения граждан, содержащие обжалование судебных решений, возвращаются заявителям, направившим обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

2.23. Запрещается направлять обращения граждан на рассмотрение в организации или должностным лицам, решения или действия (бездействие) которых обжалуются.

2.24. В случае, если рассмотрение обращений граждан поручается нескольким исполнителям, ответственным является исполнитель, который указан в резолюции первым.

2.25. По обращениям граждан, принятым к рассмотрению, исполнитель проводит проверку по указанным в обращении фактам, осуществляет сбор информации и документов.

2.26. Обращения граждан считаются рассмотренными, если разрешены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры по устранению указанных недостатков и в установленные сроки заявителям даны ответы.

2.27. Текст ответа составляется в официальном стиле без употребления служебных аббревиатур. Ответ на обращение гражданина должен содержать юридически обоснованную информацию по каждому изложенному в нем вопросу. При необходимости в ответе приводится ссылка на

законодательные и иные нормативные правовые акты Российской Федерации.

2.28. При рассмотрении обращений граждан, содержащих вопросы, на которые заявителям неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями и в которых не приводятся новые доводы или обстоятельства, принимается решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителями. О данном решении уведомляются граждане, направившие обращение. Переписка возобновляется, если основания, по которым она была прекращена, устранены.

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

2.30. Запрещается направлять заявителям ответы с исправлениями или ошибками (в том числе в реквизитах).

2.31. Ответы заявителям печатаются на бланках установленного образца и после регистрации направляются по почте.

2.32. Интернет-обращения подлежат рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией. В этом случае ответ заявителям направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

2.33. Основанием для отказа в рассмотрении Интернет-обращения может служить:

отсутствие почтового адреса для ответа;

поступление дубликата уже принятого Интернет-обращения;

некорректность содержания Интернет-обращения.

2.34. По итогам года руководители (заместители руководителей) структурных подразделений Министерства, руководители (заместители руководителей) федеральной службы и федеральных агентств, находящихся в ведении Министерства, направляют в структурное подразделение Министерства, обеспечивающее организацию документооборота, доклад с обобщенными данными и результатами работы по рассмотрению обращений граждан. Срок представления указанной информации определяется руководством Министерства.

2.35. Структурное подразделение Министерства, обеспечивающее организацию документооборота, обобщает указанные материалы и представляет проект соответствующего доклада на подпись Министру или лицу, исполняющему обязанности Министра, для последующего направления в Правительство Российской Федерации.

III. Сроки рассмотрения обращений граждан

3.1. Обращения граждан рассматриваются в следующие сроки:

направленные Администрацией Президента Российской Федерации, Аппаратом Правительства Российской Федерации, членами Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, депутатами Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, федеральными органами исполнительной власти, другими государственными органами и требующие сообщения результатов рассмотрения обращений граждан в их адрес, - в срок, указанный в поручении, либо в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации в Министерстве;

иные обращения граждан - в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации в Министерстве.

3.2. В тех случаях, когда требуется проведение углубленной проверки, истребование дополнительных материалов, срок рассмотрения обращений может быть продлен не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения заявителю сообщается в срок, указанный в поручении, либо в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации в Министерстве.

IV. Контроль за исполнением решений по обращениям граждан

4.1. Контроль за полным и своевременным рассмотрением обращений граждан осуществляется:

поступающих в адрес Министра и Министерства (без указания должностного лица), - структурным подразделением Министерства, обеспечивающим организацию документооборота;

поступающих в адрес заместителей Министра, - секретариатами заместителей Министра;

поступающих в адрес структурных подразделений Министерства, - сотрудниками, ответственными за ведение делопроизводства, или сотрудниками, ответственными за исполнительскую дисциплину в структурных подразделениях Министерства.

4.2. На контроль ставятся:

обращения граждан, направленные Администрацией Президента Российской Федерации, Аппаратом Правительства Российской Федерации, членами Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, депутатами Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации и требующие сообщить результаты рассмотрения обращений граждан в их адрес;

обращения граждан, направленные иными федеральными органами исполнительной власти, другими государственными органами и требующими сообщить результаты рассмотрения обращений граждан в их адрес;

иные обращения граждан, подлежащие рассмотрению.

4.3. Снятие с контроля поручения по рассмотрению обращений граждан осуществляется:

при представлении исполнителем копии ответа заявителю по существу обращения;

при представлении исполнителем письменной 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, когда исполнителем представляются копия письма о направлении обращения по принадлежности и копия ответа заявителю.

4.4. Копии ответов о рассмотрении обращений граждан, поступивших в адрес Министра и Министерства (без указания должностного лица), в обязательном порядке представляются в структурное подразделение Министерства, обеспечивающее организацию документооборота, для снятия с контроля. Отметка о снятии с контроля вносится в КДС.

4.5. Информация об исполнении обращений граждан, направляемая в адрес Администрации Президента Российской Федерации и Правительство Российской Федерации, подписывается Министром (заместителем Министра, отвечающим за работу по рассмотрению обращений граждан в Министерстве), а также руководителем (должностным лицом, исполняющим обязанности руководителя) федеральной службы и федеральных агентств, находящихся в ведении Министерства.

V. Хранение письменных обращений граждан и материалов, связанных с их рассмотрением

5.1. Обращения граждан со всеми относящимися к ним материалами, рассмотренные в структурных подразделениях Министерства, формируются в дела и хранятся в структурных подразделениях в соответствии с номенклатурой дел.

5.2. Копии ответов на обращения граждан, поступившие в адрес Министра и Министерства (без указания должностного лица), хранятся в структурном подразделении Министерства, обеспечивающем организацию документооборота, в соответствии с номенклатурой дел.

5.3. На обращениях граждан после принятия окончательного решения проставляются отметка "В дело", дата и подпись исполнителя или руководителя структурного подразделения Министерства, в котором рассматривалось обращение.

5.4. Рассмотренные обращения граждан и все документы, относящиеся к его рассмотрению, формируются в отдельный блок документов. В случае повторного обращения или появления дополнительных документов они подшиваются к данной группе документов.

5.5. При формировании дел сотрудником, ответственным за ведение делопроизводства в

структурном подразделении Министерства, проверяются правильность оформления документов в дело, их полнота (комплектность). Нерассмотренные обращения граждан, а также неправильно оформленные документы в дело подшивать запрещается.

Материалы по обращениям граждан подшиваются в дела в хронологическом порядке исходя из даты поступления или в алфавитном порядке и хранятся в соответствии с требованиями инструкции по делопроизводству.

5.6. По истечении установленных сроков хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в установленном порядке.

В необходимых случаях постоянно действующей Центральной экспертной комиссией Министерства (далее - ЦЭК) может быть принято решение об увеличении срока хранения или о постоянном хранении наиболее ценных обращений граждан, связанных с предложениями по совершенствованию системы транспортного комплекса, геодезии и картографии.

Решения ЦЭК об увеличении сроков хранения документов по обращениям граждан и отборе их для хранения подлежат обязательному утверждению Министром.

Материалы Министерства по рассмотрению обращений граждан, подлежащие постоянному хранению, передаются на государственное хранение в Государственный архив Российской Федерации.

VI. Личный прием граждан

6.1. Прием граждан Министром, заместителями Министра, руководителями структурных подразделений Министерства организуется по рабочим дням в соответствии с утвержденными в установленном порядке графиками приема.

6.2. Организация приема граждан осуществляется:

Министром - членом Правительства Российской Федерации - в Приемной Правительства Российской Федерации в соответствии с графиком, утверждаемым Руководителем Аппарата Правительства Российской Федерации;

Министром в Министерстве - структурным подразделением Министерства, обеспечивающим организацию документооборота;

заместителями Министра в Министерстве - секретариатами заместителей Министра;

директорами структурных подразделений Министерства - сотрудниками, ответственными за ведение делопроизводства в структурном подразделении Министерства.

6.3. Учет и контроль исполнения принятых решений по итогам личного приема граждан ведутся в журнале регистрации приема граждан (приложение N 2 к настоящей Инструкции).

В случае, если во время личного приема граждан решение поставленных вопросов невозможно, к рассмотрению принимается письменное обращение гражданина.

В случае, если поставленные гражданином вопросы не входят в компетенцию Министерства, ему разъясняется порядок обращения в соответствующие органы государственной власти.

Прием граждан директорами структурных подразделений Министерства проводится по вопросам, входящим в компетенцию соответствующего структурного подразделения Министерства.

6.4. Порядок приема граждан включает:

запись на прием;

организацию приема;

работу с письменными обращениями граждан, поступившими во время приема;

организацию работы по документационному обеспечению приема.

Запись на прием осуществляется на основании заявлений граждан с изложением существа вопроса и приложением необходимых для рассмотрения обращения документов.

Заявления о приеме, переданные по телефону или по электронной почте, к рассмотрению не принимаются.

При личном приеме гражданин обязан предъявить документ, удостоверяющий его личность.

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

Ж У Р Н А Л учета письменных обращений граждан

(наименование структурного подразделения) +-----+ | | | |
Кому | | Дата и | | | | Фамилия, | дано | | номер | | | | Дата | имя, | Краткое|поруче- | | ответа | Номер | |
N |поступ-|отчество|содер- | ние о | Срок |на обра- | дела, | | п/п|ления | автора | жание |рассмот-
|испол-| щение |в которое| | | | обраще-|обраще-| рении |нения |(переадре-| подшиты | | | |ния, его| ния
|обраще- | | сации |документы| | | адрес | | ния | | | | | | | | | |) | | +--+-----+-----+-----
+-----+-----+-----+-----| +--+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----| +-----
-----+

регистрации приема граждан

(наименование структурного подразделения) +-----+ | |
Фамилия, | Краткое | Фамилия| Результаты | N | Дата | имя, | Адрес
| содержание|ведущего|рассмотрения| п/п|приема| отчество |гражданина| обращения| прием |
обращения | | |гражданина| | | +---+----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+ | +-+---+-----+-----
---+-----+-----+-----+-----+-----+ | +-----+-----+-----+-----+-----+