

О совершенствовании организации работы с обращениями граждан в Минсельхозе России

Приказ · № 99 · от 19.03.2008 · Министерство сельского хозяйства · Утратил силу

ПРИКАЗ

Министерства сельского хозяйства Российской Федерации

от 19 марта 2008 г. N 99

О совершенствовании организации работы

с обращениями граждан в Минсельхозе России

Зарегистрирован Минюстом России 4 июня 2008 г.

Регистрационный N 11798

В целях совершенствования организации работы с обращениями граждан в центральном аппарате Министерства приказываю:

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан в Минсельхозе России.
2. Контроль за выполнением приказа возложить на Депгосслужбу.

Министр А.В.Гордеев

Приложение

И Н С Т Р У К Ц И Я

о порядке рассмотрения обращений граждан

в Минсельхозе России

1. Общие положения

1.1. Настоящая Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан в Минсельхозе России (далее - Инструкция) определяет порядок рассмотрения письменных индивидуальных и коллективных предложений, заявлений, жалоб и личного приема граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее - обращения) в Министерстве сельского хозяйства Российской Федерации (далее - Министерство).

1.2. Работа с обращениями в Министерстве осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, 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), постановлением Правительства Российской Федерации от 19 января 2005 г. N 30 "О Типовом регламенте взаимодействия федеральных органов исполнительной власти" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2005, N 4, ст. 305; N 47, ст. 4933; 2007, N 43, ст. 5202; 2008, N 9, ст. 852; N 14, ст. 1413), иными нормативными правовыми актами.

1.3. Организацию работы с обращениями в Министерстве осуществляет Департамент управления делами и государственной службы (далее - Депгосслужба), который обеспечивает единый порядок регистрации и учета обращений в Министерстве, рассмотрения поставленных в них вопросов, систематического контроля за их рассмотрением и подготовкой ответов, учета и анализа, режима их хранения.

1.4. Делопроизводство по обращениям в Министерстве ведется отдельно от других видов делопроизводства в системе электронного документооборота "Дело" (далее - система "Дело").

1.5. Ответственность за организацию работы с обращениями в департаментах, выполнение поручений руководства Министерства по обращениям, полноту и своевременность рассмотрения поставленных в обращениях вопросов, подготовку ответов несут директора департаментов Министерства.

1.6. В настоящей Инструкции применяются следующие основные термины, используемые в статье 4 Федерального закона от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан

Российской Федерации":

обращение гражданина - направленные в государственный орган письменное предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган;
предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе.

2. Порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан

2.1. Прием и регистрация письменных обращений.

2.1.1. Письменные обращения поступают в Министерство по каналам почтовой связи, официально выделенному каналу факсимильной связи, через страницу "Общественная приемная" официального сайта Министерства, а также при приеме граждан по личным вопросам должностными лицами Министерства.

2.1.2. Письменные обращения, направленные в Министерство по каналам почтовой связи и по официально выделенному каналу факсимильной связи Министерства, принимаются Депгосслужбой. При приеме указанных обращений проверяется правильность адресования. Ошибочно адресованные письма, полученные по каналам почтовой связи, возвращаются в почтовое отделение невскрытыми в течение рабочего дня с момента поступления. Ошибочно адресованные, нечитаемые факсограммы не регистрируются.

2.1.3. Письменные обращения, направленные через страницу "Общественная приемная" официального сайта Министерства и пришедшие по электронной почте, переносятся на бумажный носитель с проставлением на них дат поступления и передаются в течение рабочего дня в Депгосслужбу.

2.1.4. Письменные обращения, полученные на приеме по личным вопросам должностными лицами Министерства, передаются в течение рабочего дня в Депгосслужбу для регистрации.

2.1.5. Письменные обращения федеральных государственных гражданских служащих Министерства (кроме обращений, затрагивающих жилищные вопросы) принимаются Депгосслужбой и рассматриваются в общем порядке работы с обращениями, предусмотренном настоящей Инструкцией. Обращения федеральных государственных гражданских служащих Министерства по жилищным вопросам принимаются и рассматриваются в установленном порядке Комиссией по жилищным вопросам Министерства.

2.1.6. Все поступившие в Министерство письменные обращения, независимо от способа их доставки, подлежат обязательной регистрации в Депгосслужбе.

Письменное обращение, поступившее в департамент Министерства, не зарегистрированное в Депгосслужбе, должно быть в обязательном порядке передано в течение рабочего дня в Депгосслужбу на регистрацию.

2.1.7. Депгосслужба регистрирует письменные обращения в течение 3 дней со дня их поступления в

Министерство.

2.1.8. При регистрации в правом нижнем углу или на свободном месте первой страницы обращения проставляется регистрационный штамп.

Регистрационный штамп содержит сокращенное наименование департамента, зарегистрировавшего обращение ("Депгосслужба"), дату и сформированный системой "Дело" регистрационный индекс обращения.

Регистрационный номер обращения состоит из заглавной первой буквы фамилии заявителя (при коллективном обращении - "Кол", при обращении гражданина без указания фамилии или адреса заявителя - "Ан"), дефиса, порядкового номера в пределах календарного года, косой черты, затем ставится ПГ (письма граждан) или ЛП (личный прием). Например: N Кол-1118/пг, N П-1445/лп.

В случае, если письменное обращение поступило в качестве приложения к сопроводительному письму, регистрационный штамп проставляется на сопроводительном письме.

Конверты к письмам граждан сохраняются для установления адреса отправителя или уточнения даты на почтовом штемпеле при необходимости подтверждения времени отправления обращения.

2.1.9. Письма из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, письма из других организаций и от должностных лиц с приложением обращений, направленные по принадлежности в Министерство, регистрируются в Депгосслужбе как обращения. При этом регистрационный номер формируется из реквизитов непосредственно обращения.

2.2. Рассмотрение письменных обращений.

2.2.1. Предварительное рассмотрение письменных обращений осуществляется Депгосслужбой с целью определения установленных реквизитов, наличия указанных автором приложений, существа поставленного вопроса, проверки его на повторность, определения направления дальнейшего рассмотрения обращения.

2.2.2. Обращения, независимо от способа их доставки, должны содержать:

адресата (наименование государственного органа, куда направлено обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица);

фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя;

почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление;

изложение существа вопроса;

личную подпись и дату.

Отсутствие какого-либо реквизита в обращении не должно препятствовать его обязательной регистрации.

2.2.3. При отсутствии в обращении указанных приложений, влияющих на результат рассмотрения обращения, Депгосслужба составляет акт (приложение N 1) в двух экземплярах. Один экземпляр направляется в архив, второй отсылается с письменным уведомлением автору обращения.

2.2.4. После предварительного рассмотрения Депгосслужба, как правило, направляет обращение для дальнейшего рассмотрения и подготовки ответа в департаменты Министерства в соответствии с их функциями.

В случае, когда в одном обращении затрагиваются вопросы, требующие рассмотрения в нескольких департаментах, головным исполнителем назначается департамент, чьи вопросы составляют большую часть обращения (далее - головной исполнитель).

В указанном случае головному исполнителю направляется подлинник обращения, департаментам-соисполнителям - копии (далее - соисполнители).

2.2.5. Письменные обращения, содержащие проблемные вопросы и предложения, направляются Депгосслужбой на рассмотрение руководству Министерства в соответствии с распределением функциональных обязанностей между заместителями Министра.

После рассмотрения обращений руководством Министерства Депгосслужба вносит в систему "Дело" резолюцию и направляет обращение с поручением в департаменты-исполнители.

2.2.6. Письменное обращение, не относящееся по существу поставленных вопросов к компетенции Министерства, в 7-дневный срок со дня его регистрации направляется с сопроводительным письмом Депгосслужбой или головным исполнителем в соответствующий орган или должностному лицу другого ведомства по принадлежности с письменным уведомлением автора обращения о переадресации.

В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц других ведомств, копия обращения в 7-дневный срок со дня его регистрации направляется в установленном порядке должностным лицом или головным исполнителем в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам других ведомств.

В случае необходимости головной исполнитель может запрашивать в государственных органах, органах местного самоуправления или у должностных лиц других ведомств, которым было переадресовано письменное обращение, документы и материалы, о результатах его рассмотрения. Запрещается направлять обращения на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу другого ведомства, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

В указанном случае головным исполнителем направляется ответ автору с разъяснением права на судебное обжалование неправомερных действий или решений.

2.2.7. Порядок рассмотрения отдельных обращений:

если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией; обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения; обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

в случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

если в письменном обращении содержится вопрос, на который многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководство Министерства либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Министерство. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение;

если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

Указанные выше обращения направляются Депгосслужбой в архив, о чем в регистрационной

карточке в системе "Дело" делается отметка.

2.2.8. Обращение, содержащее сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, подлежит направлению в правоохранительные органы или другой государственный орган в соответствии с их компетенцией в кратчайший срок.

2.2.9. При предварительном рассмотрении обращение проверяется на повторность. 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.

Повторные обращения регистрируются в том же порядке, что и первичные (пункт 2.1.8). При этом в правом верхнем углу первой страницы обращения делается пометка "повторно", указывается регистрационный номер предыдущего обращения, подбирается вся предшествующая переписка.

2.2.10. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, при повторном обращении ответ должен быть дан заявителю в установленном порядке.

2.2.11. При необходимости для рассмотрения обращения головной исполнитель может направлять в установленном порядке запрос в другие государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, с просьбой представить дополнительные документы и материалы.

При поступлении запроса из государственного органа, органа местного самоуправления или от должностного лица, рассматривающего обращение, головной исполнитель в течение 15 дней со дня поступления запроса должен 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 сведений.

2.2.12. Изменение головного исполнителя или состава исполнителей:

по обращениям, направленным на рассмотрение в департаменты Депгосслужбой, директор заинтересованного департамента согласовывает с Депгосслужбой, как правило, устно в течение 3 дней со дня регистрации;

по поручению руководства Министерства директор заинтересованного департамента представляет руководству Министерства (давшему поручение) письменное предложение с обоснованием необходимости изменения головного исполнителя или соисполнителей.

Передача обращений для рассмотрения из одного департамента в другой осуществляется только через Депгосслужбу.

Изменение головного исполнителя и соисполнителей и передача документов, зарегистрированных в Депгосслужбе, отмечаются (учитываются) в системе "Дело" Депгосслужбой.

2.2.13. В случае обращения гражданина с просьбой ознакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения его обращения, ответственный исполнитель в департаменте представляет их с разрешения руководства департамента, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

2.3. Оформление результатов рассмотрения обращения.

2.3.1. Письменные ответы или уведомления по рассмотренным обращениям подписываются директором или заместителем директора департамента - головного исполнителя.

В установленных случаях ответ на обращение подписывается руководством Министерства.

2.3.2. Подписанные письменные ответы на обращения регистрируются Депгосслужбой.

При регистрации на письме проставляется сформированный в системе "Дело" регистрационный

индекс. Регистрационный индекс ответа на обращение состоит из индекса структурного подразделения - исполнителя, дефиса, номера обращения, косой черты, затем ставится ПГ (письма граждан). Например: 10-Н-325/пг.

2.3.3. Головной исполнитель передает на регистрацию в Депгосслужбу подписанное письмо-ответ автору обращения, при необходимости, информацию в вышестоящие организации о результатах рассмотрения направленного обращения в двух экземплярах:

первый экземпляр отправляется адресату;

второй экземпляр (с необходимыми визами) вместе с основанием остается для хранения в Депгосслужбе.

2.3.4. После регистрации головной исполнитель направляет ответ заявителю, как правило, по каналам почтовой связи через экспедицию Депгосслужбы или выдает на руки заявителю под роспись.

Ответ на обращение, полученное через страницу "Общественная приемная" официального сайта Министерства, по предварительной договоренности с автором обращения может быть направлен по каналам электронной почты по указанному автором обращения адресу электронной почты. В этом случае проект письма распечатывается непосредственным исполнителем на бумажный носитель, подписывается руководством головного исполнителя, регистрируется, снимается с контроля в Депгосслужбе и направляется автору обращения указанным способом.

2.3.5. По коллективному обращению ответ направляется на имя гражданина, чья фамилия в обращении проставлена первой.

2.3.6. Обращение считается рассмотренным, если автору дан устный или письменный ответ на все поставленные в нем вопросы. 3. Организация личного приема граждан

3.1. Личный прием граждан осуществляется руководством Министерства и директорами департаментов Министерства (далее - должностные лица Министерства) по графику личного приема граждан.

График личного приема граждан утверждается Министром на каждый календарный год, размещается в доступном для посетителей месте. В графике указываются должность ведущего прием, его фамилия, имя, отчество, дни и часы приема.

3.2. Запись граждан на личный прием к должностным лицам Министерства ведется на основании утвержденного графика личного приема граждан с учетом содержания обращения гражданина.

3.3. Запись граждан на личный прием к руководству Министерства осуществляется помощниками (советниками) Министра или референтами Депадминистрации (далее - ответственные за организацию приема).

Запись граждан на личный прием к директору департамента Министерства осуществляется ответственным за организацию приема в департаменте (далее - ответственный за организацию приема) и оформляется в журналах записи на личный прием к соответствующему должностному лицу Министерства (приложение N 2).

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.4. Ответственные за организацию приема осуществляют подбор и представляют для доклада принимающему должностному лицу все необходимые документы по обращениям граждан, записавшихся на личный прием.

Ответственные за организацию приема могут уточнять мотивы обращения и существо вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность просьбы гражданина.

3.5. При необходимости ответственные за организацию личного приема граждан вправе запрашивать от департаментов Министерства и подведомственной Министерству Федеральной службы по ветеринарному и фитосанитарному надзору дополнительную информацию и справочные материалы по существу обращения.

3.6. Личный прием граждан ведется в порядке очередности согласно предварительной записи.

До начала личного приема граждан ответственный за организацию приема предоставляет должностному лицу Министерства список граждан, записавшихся на личный прием, с указанием краткого содержания обращения и предложений о порядке их разрешения, а перед приемом конкретного гражданина представляет все имеющиеся по его обращению материалы.

3.7. Должностное лицо Министерства, проводившее прием по личным вопросам граждан, принимает решение о порядке рассмотрения поставленных гражданином вопросов.

Должностное лицо Министерства, проводящее личный прием, в случае, если изложенные в обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, может дать гражданину с его согласия устный ответ по существу каждого из поставленных вопросов. В остальных случаях:

если прием по личным вопросам проводится руководством Министерства, даются поручения соответствующим департаментам или должностным лицам Министерства по решению поставленных вопросов;

если прием по личным вопросам проводится директором департамента, дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

О порядке дальнейшего рассмотрения обращения и подготовки письменного ответа гражданин уведомляется устно во время приема.

3.8. В случае, если решение вопросов, содержащихся в обращении, не относится к компетенции Министерства, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

3.9. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, а в ходе личного приема новых доводов или обстоятельств гражданин не представил.

3.10. После проведения личного приема ответственные за организацию личного приема регистрируют рассмотренные обращения в системе "Дело" в электронной карточке личного приема в соответствии с п. 2.1.8.

3.11. Письменное обращение, полученное в ходе личного приема гражданина, с поручением принимавшего должностного лица передается для регистрации в Депгосслужбу. Указанное поручение регистрируется как первичное. После этого обращение передается главному исполнителю для подготовки ответа.

3.12. Письменный ответ на обращение гражданина, полученное по итогам приема по личным вопросам, подписывает должностное лицо, проводившее прием граждан по личным вопросам.

4. Контроль за рассмотрением обращений

4.1. Контроль за выполнением поручений руководства Министерства по обращениям, в том числе полученных во время приема по личным вопросам, и рассмотрением обращений в департаментах Министерства осуществляет Депгосслужба.

Ответственность за организацию рассмотрения обращений в департаментах Министерства возлагается на директора департамента, контроль за рассмотрением обращений осуществляет один из его заместителей.

4.2. Контроль осуществляется за рассмотрением всех письменных обращений, направленных Депгосслужбой в департаменты.

4.3. На обращении, поставленном на контроль, проставляется отметка о контроле. Отметка о контроле проставляется на первой странице обращения. Отметка о контроле содержит литеру "К" или слово "Контроль" и срок исполнения.

4.4. Рассмотренные обращения или выполненные поручения руководства Министерства по обращению снимаются с контроля, когда:

дан ответ заявителю по поставленным в обращении вопросам;

полностью выполнена резолюция должностного лица, давшего поручение;

при необходимости направлены доклад или информация о выполнении в соответствующие

организации или дан ответ по существу заинтересованным лицам;

представлены головным исполнителем в Депгосслужбу подлинник обращения и вся переписка по нему для дальнейшего хранения.

4.5. Департаменты несут ответственность за рассмотрение обращения и выполнение поручения до тех пор, пока обращение или поручение руководства Министерства не снято с контроля.

Обращения и поручения руководства Министерства, не снятые с контроля в установленные сроки, считаются невыполненными.

4.6. Сроки рассмотрения обращений.

Все поступившие в Министерство письменные обращения подлежат обязательной регистрации в течение 3 календарных дней с момента поступления их в Министерство.

Срок рассмотрения обращения составляет 30 дней со дня регистрации письменного обращения в Министерстве. Установленный 30-дневный срок является максимальным. Если обращение не требует проверки или, наоборот, требует срочного вмешательства, то оно должно быть рассмотрено незамедлительно.

В тех случаях, когда обращение требует углубленной проверки изложенных в нем доводов, связанной с запросом документов из других организаций, либо принятия других мер, сроки рассмотрения обращения могут быть, в порядке исключения, продлены руководством Министерства или уполномоченным на то лицом не более чем на 30 дней. В указанном случае руководство головного исполнителя за три дня до истечения срока представляет письменное предложение руководству Депгосслужбы или Министерства с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения обращения.

О продлении срока рассмотрения обращения головной исполнитель информирует автора обращения. Письменные обращения, содержащие вопросы, не входящие в компетенцию Министерства, направляются руководством соответствующих департаментов Министерства в 7-дневный срок со дня регистрации по принадлежности, о чем уведомляется заявитель.

Ответы на запросы о предоставлении документов или материалов, поступивших непосредственно от органа или должностного лица, рассматривающего обращение, должны направляться головным исполнителем не позднее 15 дней со дня регистрации запросов в Министерстве.

Обращения, по которым даны промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль завершается только после принятия конкретного решения и ответа автору обращения.

Для снятия с контроля обращения в Депгосслужбу представляется переписка по соответствующему обращению в день подписания ответа.

Обращения, поступившие из редакции газет, журналов и других средств массовой информации, а также выступления и опубликованные в печати материалы, связанные с обращениями граждан, кроме того, обращения, поступившие в Министерство по информационным системам общего пользования, а также с помощью факсимильных аппаратов и каналов электросвязи, в том числе телефонной связи (телефакс), рассматриваются в порядке и сроки, предусмотренные настоящей Инструкцией.

Министерство предоставляет сведения о своей деятельности средствам массовой информации по запросам редакций в 7-дневный срок. Отсрочка в предоставлении запрашиваемой информации допустима, если требуемые сведения не могут быть представлены в 7-дневный срок. Уведомление об отсрочке вручается представителю редакции в 3-дневный срок со дня получения письменного запроса информации. В уведомлении должны быть указаны:

причины, по которым запрашиваемая информация не может быть представлена в 7-дневный срок;

дата, к которой будет представлена запрашиваемая информация;

должностное лицо, установившее отсрочку;

дата принятия решения об отсрочке.

5. Учет и анализ вопросов, содержащихся

в обращениях

5.1. Департаменты Министерства ведут учет и анализ вопросов, наиболее часто встречающихся в обращениях и готовят предложения, направленные на устранение причин, порождающих жалобы и нарушения прав граждан, при необходимости докладывают их руководству Министерства.

5.2. Депгосслужба осуществляет учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях, в том числе анализ следующих данных:

количество и характер рассмотренных обращений;

количество и характер решений, принятых по обращениям Министерством в пределах его полномочий.

5.3. Анализ количества и характер судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним судебных решениях осуществляет Депправо.

6. Архивное хранение и использование обращений

6.1. Обращения со всеми относящимися к ним материалами формируются в дела и хранятся в Депгосслужбе.

6.2. На каждом обращении после принятия окончательного решения проставляются отметка "В дело", дата и подпись исполнителя по данному обращению или руководства департамента.

6.3. Обращения, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, формируются в дела по календарному году в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

Документы в делах располагаются в хронологическом порядке копий ответов. Основания (письма-обращения) помещаются после копии ответа автору.

В случае получения повторного обращения или появления дополнительных документов они подшиваются к данной группе документов.

6.4. При формировании дел проверяются правильность оформления документов в дело, их полнота (комплектность).

6.5. Ответственность за сохранность документов по обращениям граждан, законченных делопроизводством, возлагается на Депгосслужбу.

6.6. Сроки хранения документов по обращениям определяются в соответствии с Перечнем типовых управленческих документов, образующихся в деятельности организаций, с указанием сроков хранения, утвержденным Федеральным архивным агентством 6 октября 2000 г. (в государственной регистрации не нуждается, письмо Минюста России от 07.02.2002 N 07/1110-ЮД).

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

6.8. В необходимых случаях постоянно действующей центральной экспертной комиссией Министерства может быть принято решение об увеличении срока хранения или о постоянном хранении наиболее ценных обращений, связанных с предложением по совершенствованию в сфере агропромышленного комплекса.

Приложение N 1

(к п. 2.2.3)

Образец

А К Т

Настоящий акт составлен "___" _____ 200__ г. отделом правительственной и общей корреспонденции Департамента управления делами и государственной службы в том, что при вскрытии конверта (пакета, бандероли) за N _____, поступившего(ей) "___" _____ 200__ г. из _____ на имя (в адрес)

_____ не обнаружено

_____ подписи:
