

Об утверждении Инструкции о работе с обращениями граждан и приеме посетителей в Представительстве Министерства иностранных дел Российской Федерации на территории Российской Федерации

Приказ · № 10986 · от 26.07.2004 · Министерство иностранных дел · Действует без изменений

ПРИКАЗ

Министерства иностранных дел Российской Федерации

от 26 июля 2004 г. N 10986

Об утверждении Инструкции о работе с обращениями граждан и приеме посетителей в Представительстве

Министерства иностранных дел Российской Федерации на территории Российской Федерации

Зарегистрировано Министерством юстиции Российской Федерации

7 сентября 2004 г. Регистрационный N 6010

В целях совершенствования и повышения эффективности работы Представительств Министерства иностранных дел Российской Федерации на территории Российской Федерации с обращениями граждан и по приему посетителей, своевременного рассмотрения поступающих от них предложений, заявлений и жалоб приказываю:

1. Утвердить Инструкцию о работе с обращениями граждан и приеме посетителей в Представительстве Министерства иностранных дел Российской Федерации на территории Российской Федерации (прилагается).
2. Руководителям Представительств Министерства иностранных дел Российской Федерации на территории Российской Федерации принять меры для неуклонного выполнения настоящей Инструкции, систематически анализировать и обобщать предложения, заявления и жалобы, поступающие от граждан, своевременно реагировать на содержащиеся в них критические замечания, выявлять и устранять недостатки, имеющиеся в работе с обращениями граждан.

И Н С Т Р У К Ц И Я

о работе с обращениями граждан и приеме посетителей

в Представительстве Министерства иностранных дел

Российской Федерации на территории Российской Федерации

Утверждена приказом по Министерству иностранных дел

Российской Федерации от 26 июля 2004 г. N 10986

I. Общие положения

1. Настоящая Инструкция определяет порядок работы с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее - граждан) и приема посетителей в Представительстве Министерства иностранных дел Российской Федерации на территории Российской Федерации.
2. В соответствии с Положением о Представительстве Министерства иностранных дел Российской Федерации на территории Российской Федерации (далее - Представительство), утвержденным приказом МИД России от 11 марта 2002 г. N 2792 (зарегистрирован Минюстом России 24.04.2002, регистрационный N 3405), Представительство ведет прием граждан, рассматривает и принимает решения по заявлениям, обращениям и жалобам физических и юридических лиц по вопросам, входящим в его компетенцию.
3. Правовой основой этой работы являются Конституция Российской Федерации, федеральные законы, указы и распоряжения Президента Российской Федерации, постановления и распоряжения Правительства Российской Федерации, приказы и распоряжения Министра иностранных дел,

настоящая Инструкция, а также иные нормативные правовые акты Российской Федерации и нормы международного права.

II. Порядок работы с обращениями граждан

1. Поступающие в Представительство обращения граждан регистрируются в день получения и вносятся в имеющуюся в Представительстве систему учета.

2. Обращения граждан, требующие изучения и проверки, рассматриваются в срок до одного месяца, остальные - в 15-дневный срок со дня их поступления.

В тех случаях, когда для рассмотрения обращений граждан требуется проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов, сроки рассмотрения могут быть, в порядке исключения, продлены руководством Представительства, но не более чем на один месяц, с обязательным уведомлением об этом заявителя.

Ответ заявителю, подписанный руководителем Представительства или его заместителем, направляется почтой либо электронной почтой, что должно быть отмечено в системе учета Представительства.

3. Обращения, заявления и жалобы, направляемые в Представительство с поручениями из федеральных или территориальных органов власти, а также обращения с официальными запросами депутатов всех уровней законодательной власти рассматриваются Представительством в установленный действующим законодательством 30-дневный срок со дня их поступления.

4. Обращения граждан по вопросам, относящимся к компетенции МИД России, Представительство направляет в соответствующее территориальное либо функциональное подразделение Министерства для рассмотрения и подготовки ответа заявителю.

5. Обращения граждан, в которых не указана фамилия автора, отсутствуют адрес места жительства заявителя и подпись, считаются анонимными и не принимаются к рассмотрению. При личном обращении гражданин может предоставить недостающую информацию.

6. Поступающие в Представительство обращения, не относящиеся к компетенции МИД России и подлежащие рассмотрению другими организациями, в том числе государственными органами, Представительство регистрирует и не позднее чем в 5-дневный срок с момента регистрации направляет по принадлежности с одновременным уведомлением заявителя.

III. Прием посетителей

Личный прием посетителей осуществляется руководителем Представительства либо его заместителем в соответствии с графиком приема, установленным в Представительстве.

Учет посетителей ведется в соответствии с инструктивными указаниями Министерства о ведении делопроизводства в Представительстве.

IV. Контроль и анализ обращений

1. Контроль за сроками рассмотрения обращений граждан осуществляет руководитель Представительства либо по его поручению заместитель руководителя Представительства.

2. Представительство на регулярной основе анализирует и обобщает содержащиеся в обращениях граждан предложения и пожелания и принимает меры по совершенствованию своей работы в этой области.

3. Представительство ежегодно до 20 декабря информирует Генеральный секретариат МИД России о работе с обращениями граждан, сообщает о количестве и характере таких обращений и сроках их исполнения.