

Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан в Государственной технической комиссии при Президенте Российской Федерации

Приказ Государственной технической комиссии при Президенте Российской Федерации · № 241 · от 14.06.2001 · не указан

Приказ Государственной технической комиссии при Президенте Российской Федерации от 14.06.2001 г. № 241 (Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти от 2001 г., № 30)

П Р И К А З

Государственной технической комиссии
при Президенте Российской Федерации
от 14 июня 2001 г. N 241

Не применяется - Приказ
Федеральной службы по техническому
и экспортному контролю Российской
Федерации от 12.05.2005 г. N 167

Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения
предложений, заявлений и жалоб граждан
в Государственной технической комиссии
при Президенте Российской Федерации

Зарегистрировано Министерством юстиции Российской Федерации
9 июля 2001 г. Регистрационный N 2786

В целях совершенствования организации работы по рассмотрению
обращений граждан и приему посетителей в Государственной
технической комиссии при Президенте Российской Федерации
приказываю:

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию о порядке рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан в Государственной технической комиссии при Президенте Российской Федерации.
2. Заместителям председателя Государственной технической комиссии при Президенте Российской Федерации, начальникам управлений и самостоятельных отделов центрального аппарата Государственной технической комиссии при Президенте Российской Федерации, начальникам управлений Государственной технической комиссии при Президенте Российской Федерации по федеральным округам и начальнику Государственного научно-исследовательского испытательного института проблем технической защиты информации Государственной технической комиссии при Президенте Российской Федерации:

при организации работы с обращениями граждан исходить из того, что это направление служебной деятельности является одним из приоритетных и рассматривается как важный элемент связей Государственной технической комиссии при Президенте Российской Федерации

Федерации с общественностью;
принять меры по повышению эффективности работы с обращениями граждан, обеспечению их всестороннего, объективного и оперативного рассмотрения и разрешения, выявлению и устранению причин, порождающих повторные обращения, укреплению исполнительской дисциплины;
организовать изучение и обеспечить неукоснительное выполнение требований настоящего приказа и прилагаемой Инструкции.
3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на первого заместителя председателя Государственной технической комиссии при Президенте Российской Федерации.

Приложение
к приказу Гостехкомиссии России
от 14 июня 2001 г.
N 241

ИНСТРУКЦИЯ

о порядке рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан
в Государственной технической комиссии
при Президенте Российской Федерации
I. Общие положения

1. Настоящая Инструкция определяет единый порядок учета, регистрации, рассмотрения и разрешения предложений, заявлений и жалоб (далее - обращения) граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее - граждане), а также организацию приема граждан в Государственной технической комиссии при Президенте Российской Федерации, управлениях Государственной технической комиссии при Президенте Российской Федерации по федеральным округам и Государственном научно-исследовательском испытательном институте проблем технической защиты информации Государственной технической комиссии при Президенте Российской Федерации (далее - органы Гостехкомиссии России, если иное не оговорено особо).

Рассмотрение обращений граждан и проведение личного приема председателем Гостехкомиссии России и его заместителями организуется Управлением делами Гостехкомиссии России.

2. Рассмотрение обращений граждан является служебной обязанностью руководителей органов Гостехкомиссии России, которые несут личную ответственность за правильную организацию работы по рассмотрению и разрешению обращений и по приему граждан в органах Гостехкомиссии России в строгом соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящей Инструкцией.

II. Порядок учета, регистрации, рассмотрения
и разрешения обращений

3. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от

других видов делопроизводства и возлагается на конкретного работника (конкретных работников) органа Гостехкомиссии России, о чем объявляется в приказе соответствующего руководителя.

4. Все поступающие в органы Гостехкомиссии России письменные обращения учитываются и регистрируются в день их поступления в книге предложений, заявлений и жалоб (приложение N 1 к настоящей Инструкции). Допускается регистрация письменных обращений с применением электронно-вычислительной техники.

Устные обращения граждан регистрируются в книге учета приема граждан (приложение N 2 к настоящей Инструкции) и там же отражается краткое содержание ответа. По требованию гражданина ему должен быть направлен письменный ответ.

5. При поступлении обращений руководители органов Гостехкомиссии России в установленном порядке решают вопрос о принятии их к рассмотрению либо направляют по принадлежности в другой орган.

Обращения, в которых поднимаются вопросы, не относящиеся к ведению органов Гостехкомиссии России, не позднее чем в пятидневный срок направляются по принадлежности. О направлении таких обращений извещаются их авторы.

6. Обращения, не содержащие личной подписи автора, его фамилии, имени и отчества, а также данных о месте его жительства (работы, учебы), не рассматриваются. Решение об этом принимает руководитель органа Гостехкомиссии России или его заместители. Регистрация таких обращений осуществляется в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

Коллективными обращениями признаются обращения, поданные от имени двух и более лиц.

7. При отсутствии в обращениях достаточных для их разрешения сведений (об органе, принявшем обжалуемое решение, времени его принятия и т. п.) заявителям разъясняется необходимость восполнения недостающих данных, а также куда им следует для этого обратиться.

8. Обращение, поступившее в орган Гостехкомиссии России на ранее принятые тем же органом решения (включая отказ в удовлетворении обращения, его длительное разрешение и т. п.), является повторным.

9. Неоднократные обращения одного и того же лица либо поступление нескольких депутатских запросов или обращений членов Совета Федерации и (или) депутатов Государственной Думы в интересах одного и того же гражданина либо юридического лица, повторяющие первичное и не содержащие новых доводов, считаются дубликатами. При поступлении дубликата в книгу предложений, заявлений и жалоб делается соответствующая отметка. Дубликаты приобщаются к ранее поступившим обращениям и учитываются как одно разрешенное обращение в пределах срока разрешения первичного обращения. На дубликаты обращений одного и того же лица, поступившие после разрешения первичного обращения, дается краткий ответ на каждый дубликат со ссылкой на ответ по первичному обращению.

На дубликаты депутатских запросов и обращений ответ о результатах их разрешения дается каждому автору.

10. Обращение может быть оставлено без рассмотрения и подшито в дело по решению руководителей органов Гостехкомиссии России или их заместителей, если:

заявителю ранее сообщалось, что поставленные им вопросы в компетенцию органа Гостехкомиссии России не входят или решение по нему принято вышестоящим органом;

обращение является повторным и не содержит новых данных, а все изложенные в нем доводы ранее полно и объективно проверялись, о чем заявитель уведомлялся;

содержание обращения лишено логики и смысла;

заявитель страдает психическим заболеванием, которое подтверждается медицинскими документами;

обращение содержит выражения, оскорбляющие честь и достоинство сотрудников Гостехкомиссии России или других лиц, а также нецензурные выражения, о чем, если не принимается иное решение, необходимо извещать авторов с предупреждением, что при поступлении подобных обращений переписка будет прекращена.

Переписка может быть прекращена в случае неоднократного поступления обращений, оставленных без рассмотрения по перечисленным основаниям, с составлением мотивированного заключения, утверждаемого руководителем органа Гостехкомиссии России.

О прекращении переписки сообщается заявителям (за исключением лиц, признанных психически больными), которым разъясняется право и порядок обжалования принятого решения.

Переписка может возобновляться по решению лица, имеющего право на прекращение переписки или по решению вышестоящего руководителя.

11. При увольнении или временном отсутствии (отпуск, командировка и т. д.) все находящиеся на разрешении у сотрудника Гостехкомиссии России обращения передаются по указанию его непосредственного начальника другому исполнителю с обязательной отметкой в книге предложений, заявлений и жалоб.

12. Каждому обращению присваивается регистрационный номер. Штамп с регистрационным номером проставляется на свободном месте первой страницы обращения. Обращения с пометкой "Лично", "Только лично" или "Конфиденциально" не вскрываются, штамп с регистрационным номером проставляется на конверте.

Регистрационный номер состоит из начальной буквы фамилии автора и порядкового номера поступившего обращения (например, "Д-19", "С-63"), коллективные и анонимные обращения содержат буквы "Кл" или "АН" и номер (например, "Кл-137", "Ан-65"). Обращениям с пометкой "Лично", "Только лично" или "Конфиденциально" дополнительно присваивается буквенный индекс "Лп" ("Личная почта", например, "Лп-В-15", при отсутствии на конверте данных об авторе - "Лп-15").

В каждом новом календарном году нумерация вновь поступивших

обращений начинается с первого номера.

13. Обращения, копии ответов на них и материалы, связанные с их рассмотрением, а также документы по приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой.

Документы в этих делах располагаются в хронологическом порядке. Листы резолюций и конверты (если они подлежат хранению вместе с обращениями) нумеруются и вносятся в опись как листы дела.

При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их полнота (комплектность).

14. Нерассмотренные обращения, а также неправильно оформленные документы подшивать в дела запрещается.

15. Руководители органов Гостехкомиссии России и другие должностные лица при рассмотрении обращений обязаны: своевременно и всесторонне разбираться в существе обращения, в случае необходимости истребовать дополнительные документы, направлять подчиненных сотрудников на места для проверки указанных в обращении фактов, принимать другие меры с целью объективного рассмотрения поступивших обращений; принимать в пределах компетенции законные и обоснованные решения по обращениям и обеспечивать своевременное и правильное исполнение этих решений; сообщать гражданам о решениях, принятых по их обращениям, мотивировать случаи отказа в удовлетворении просьб и разъяснять порядок их обжалования.

16. Обращения с пометкой "Лично", "Только лично" или "Конфиденциально" рассматриваются теми руководителями, которым они адресованы, или другими сотрудниками по их поручению.

17. Запрещается направление обращений на рассмотрение тем должностным лицам, действия которых обжалуются.

18. Сотрудникам Гостехкомиссии России, принимающим участие в работе с обращениями, запрещается разглашать ставшие им известными сведения об обстоятельствах личной жизни (службы, работы, учебы и т. п.) авторов обращений и связанных с ними лиц.

19. Обращения разрешаются в срок до одного месяца со дня их поступления в орган Гостехкомиссии России.

Обращения, не требующие дополнительного изучения и проверки, разрешаются безотлагательно, но не позднее 15 дней со дня их поступления в орган Гостехкомиссии России.

20. Началом срока рассмотрения обращений считается день их регистрации.

Окончанием срока рассмотрения считается дата направления письменного ответа или устного сообщения автору с изложением принятого решения по обращению.

21. В тех случаях, когда для рассмотрения и разрешения обращения необходимо проведение сложной проверки, истребование дополнительных материалов или принятие других мер, сроки рассмотрения обращения могут быть в порядке исключения продлены, но не более чем на один месяц.

Продление срока рассмотрения обращения производится руководителем органа Гостехкомиссии России или его заместителем по мотивированному докладу исполнителя.

Ходатайство о продлении срока рассмотрения обращения оформляется не позднее чем за 3 суток до истечения срока.

О продлении срока рассмотрения обращения сообщается его автору.

22. Если по обращениям, поступающим неоднократно от одного и того же лица и по одним и тем же вопросам, проводились проверки и были приняты обоснованные решения, о чем сообщалось автору, руководителем органа Гостехкомиссии России может быть принято решение о прекращении в дальнейшем проверок по таким обращениям, при этом автору направляется ответ о рассмотрении каждого обращения.

В случае выявления в указанных обращениях новых (дополнительных) обстоятельств по ним проводятся проверки в установленном порядке.

23. Ответ автору обращения готовится на бланке органа Гостехкомиссии России без указания воинского звания должностного лица, подписавшего ответ, и направляется за регистрационным номером обращения.

Ответ на коллективное обращение направляется на имя первого подписавшего его лица (если в письме не оговорено конкретное лицо) или в отдельных случаях - каждому из подписавших такое обращение.

Если ответ автору сообщается в устной форме, то составляется справка, в которой указывается: кто, когда и в какой форме дал ответ, а также излагается его содержание.

Ответ автору обращения, проживающему за границей, направляется в установленном порядке с учетом имеющихся договоров и соглашений.

24. Обращения считаются разрешенными, если рассмотрены и разрешены все поставленные в них вопросы, по ним приняты необходимые меры и авторам даны ответы.

25. Ответ на обращение должен быть аргументированным, со ссылкой на конкретные нормы законодательства Российской Федерации, с освещением всех поставленных в нем вопросов, а если в удовлетворении заявителю отказано - содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), которому может быть направлена жалоба.

26. Обращения после их рассмотрения и разрешения должны быть возвращены работникам, ведущим делопроизводство по обращениям, для приобщения к делу.

Обращения могут храниться в делах других подразделений органов Гостехкомиссии России, если имеется необходимость приобщения их к финансовым, медицинским и другим документам.

Конверт, в котором было получено обращение, сохраняется до окончательного рассмотрения, а затем уничтожается, если нет необходимости в его дальнейшем хранении.

27. На документах, связанных с рассмотрением обращений, после

принятия решения и их исполнения должны быть надпись "В дело" с указанием номера дела по номенклатуре и подпись должностного лица, принявшего это решение.

III. Рассмотрение и разрешение парламентских и депутатских запросов, обращений депутатов и обращений особого контроля

28. Обращения, поступившие от Президента Российской Федерации и его помощников, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, их заместителей, Председателя Правительства Российской Федерации, Руководителя Администрации Президента Российской Федерации, Секретаря Совета Безопасности Российской Федерации и их заместителей, Председателя Счетной палаты Российской Федерации, Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации, руководителей федеральных органов исполнительной власти, обращения, взятые на контроль председателями комитетов и комиссий палат Федерального Собрания Российской Федерации, являются обращениями особого контроля.

29. Парламентским запросом является запрос Совета Федерации или запрос Государственной Думы.

Депутатским запросом является запрос члена Совета Федерации или запрос депутата Государственной Думы.

Обращением депутата является обращение члена Совета Федерации или обращение депутата Государственной Думы к соответствующему должностному лицу с требованием принять меры по немедленному пресечению обнаружившегося нарушения прав граждан.

Не является депутатским обращением письмо депутата, которое не требует ответа и является препроводительным к жалобе лица, обратившегося к депутату. Ответы депутатам в этом случае могут даваться лишь по указанию руководителей органов Гостехкомиссии России.

30. Сроки рассмотрения и разрешения обращений особого контроля, парламентских и депутатских запросов, обращений депутатов исчисляются со дня их поступления в орган Гостехкомиссии России.

31. Руководители органов Гостехкомиссии России безотлагательно приступают к рассмотрению обращений особого контроля, парламентских и депутатских запросов, обращений депутатов.

Работу с ними организуют таким образом, чтобы они в день поступления доходили до исполнителя.

32. Ответ о результатах разрешения направляется:
на обращение особого контроля - не позднее чем через 30 дней со дня его получения или иного срока, установленного в обращении особого контроля, за подписью председателя Гостехкомиссии России или первого заместителя председателя Гостехкомиссии России;
на парламентский запрос - не позднее чем через 15 дней со дня его получения или иного срока, установленного соответствующей палатой Федерального Собрания Российской Федерации, за подписью председателя Гостехкомиссии России или первого заместителя

председателя Гостехкомиссии России;
на депутатский запрос - не позднее чем через 30 дней со дня его получения или в иной, согласованный с инициатором запроса срок, за подписью должностного лица, которому он адресован, или должностного лица, временно исполняющего его обязанности;
на обращение депутата - безотлагательно, а при необходимости получения дополнительных материалов - не позднее 30 дней со дня его поступления, за подписью должностного лица, которому он адресован, или должностного лица, временно исполняющего его обязанности.
В случае поступления депутатского запроса или обращения за подписью нескольких депутатов ответ о результатах проверки направляется каждому из них либо одному из депутатов с предложением довести их до остальных авторов запроса или обращения.

33. Установленные сроки разрешения обращений особого контроля, парламентских запросов, а также депутатских запросов и обращений могут быть продлены руководителем органа Гостехкомиссии России, взявшим обращения на контроль, о чем им сообщается заявителю с указанием причин задержки.

IV. Организация приема граждан

34. Руководители органов Гостехкомиссии России и их заместители осуществляют прием граждан лично.

Дни и часы приема граждан руководителями органов Гостехкомиссии России устанавливаются исходя из местных условий.

35. В органах Гостехкомиссии России прием граждан может осуществляться в специальных помещениях - приемных, в служебных кабинетах начальников или других должностных лиц.

На внешней стороне здания, где проводится прием граждан, должны быть указаны часы приема.

36. Должностное лицо, осуществляющее прием, обязано внимательно выслушать гражданина и тщательно разобраться в существе его обращения.

Выяснив все обстоятельства, связанные с вопросом, по которому обратился гражданин, должностное лицо по возможности сразу же принимает решение, которое объявляется устно со ссылкой на законодательство Российской Федерации.

37. По вопросам, разрешение которых не входит в компетенцию должностного лица, осуществляющего прием, гражданину разъясняется, в какой орган (учреждение) ему следует обратиться, и по возможности ему оказывается содействие.

V. Контроль за состоянием работы с обращениями граждан

38. Руководители органов Гостехкомиссии России осуществляют контроль за соблюдением установленного законодательством Российской Федерации и настоящей Инструкцией порядка рассмотрения обращений граждан.

39. Книга предложений, заявлений и жалоб ежемесячно представляется руководителю органа Гостехкомиссии России для

проверки своевременности и правильности принятых по обращениям решений.

40. Состояние работы по рассмотрению обращений граждан не реже одного раза в квартал проверяется комиссией, назначаемой приказом руководителя органа Гостехкомиссии России.

В ходе проверки устанавливаются правильность учета, своевременность рассмотрения и разрешения поступающих обращений граждан, вскрываются причины, вызывающие жалобы, и особенно повторные. По результатам проверки составляется акт.

41. При установлении фактов недобросовестного отношения к работе с обращениями, их необоснованного по этой причине отклонения, ненадлежащего исполнения поручений вышестоящих руководителей должен решаться вопрос об ответственности допустивших нарушения сотрудников.

42. Содержащаяся в обращениях граждан информация систематически изучается и обобщается руководителями структурных подразделений для выработки соответствующих предложений и рекомендаций по совершенствованию служебной деятельности органов Гостехкомиссии России.

Приложение N 1
к Инструкции (п. 4)

КНИГА
предложений, заявлений и жалоб

```
+-----+
| N |Дата |Фами- |Адрес |Краткое |Кому и|Срок |Когда |Номера |
|п/п|поступ- |лия, |или |содержа-|когда |испол-|и какое|листов |
| |ления |имя, |место |ние |пере- |нения |принято|и дела,|
| | |отчест-|работы,|обраще- |дано | |решение|в |
| | |во за- |службы,|ния |для | | |которое|
| | |явителя|учебы | |испол-| | |подшиты|
| | |и его | | |нения | | |доку- |
| | |отноше-| | |и рос-| | |менты |
| | |ние к | | |пись | | |
| | |военной| | |испол-| | |
| | |службе | | |нителя| | |
+---+---+---+---+---+---+---+---+---+
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
+-----+
```

Приложение N 2
к Инструкции (п. 4)

КНИГА
учета приема граждан

```

+-----+
| N | Дата |Фамилия, |Адрес, |Вид |Какое |Кто |
|п/п| приема|имя, |место |обращения |принято |принимал |
| | |отчество |работы, |и его |решение, |(фамилия),|
| | |посетителя|службы, |краткое |кому |подпись |
| | |учебы, |содержание|поручена | |
| | |должность | |проверка,| |
| | |и другие | |испол- | |
| | |сведения о| |нение, | |
| | |посетителе| |ответ | |
| | |заявителю| |
+---+---+---+---+---+---+---+
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
+-----+

```
