

Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан и осуществления приема граждан в органах по контролю за оборотом наркотических средств и психотропных веществ

Приказ · № 325 · от 01.11.2005 · Федеральная служба по контролю за оборотом наркотиков · Утратил силу

ПРИКАЗ

Федеральной службы Российской Федерации по контролю за оборотом наркотиков
от 1 ноября 2005 г. N 325

Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения предложений,
заявлений и жалоб граждан и осуществления приема граждан
в органах по контролю за оборотом наркотических средств
и психотропных веществ

Зарегистрирован Минюстом России 30 ноября 2005 г.

Регистрационный N 7220

В целях совершенствования работы с предложениями, заявлениями и жалобами граждан и осуществления приема граждан в органах по контролю за оборотом наркотических средств и психотропных веществ приказываю:

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию о порядке рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан и осуществления приема граждан в органах по контролю за оборотом наркотических средств и психотропных веществ.
2. Признать утратившим силу приказ Госнарконоконтроля России от 7 августа 2003 г. N 49 "Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения предложений, жалоб, заявлений граждан и организации личного приема в органах по контролю за оборотом наркотических средств и психотропных веществ" (зарегистрирован в Минюсте России 27 августа 2003 г., регистрационный N 5006).
3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на руководителя Административного департамента ФСКН России генерал-лейтенанта полиции Биденко А.С.

И.о. директора

генерал-полковник полиции А.С.Седов

Приложение

И Н С Т Р У К Ц И Я

о порядке рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан
и осуществления приема граждан в органах по контролю
за оборотом наркотических средств и психотропных веществ

I. Общие положения

1. Настоящая Инструкция определяет порядок рассмотрения в ФСКН России, управлениях по федеральным округам 1 Департамента ФСКН России, территориальных органах и организациях ФСКН России (далее - органы наркоконтроля) не содержащих сведений о преступлениях индивидуальных и коллективных предложений, заявлений и жалоб (далее - обращения) граждан, сотрудников, федеральных государственных гражданских служащих и работников органов наркоконтроля, поступающих в письменной форме, в форме электронных сообщений или в форме устного личного обращения к должностному лицу во время приема, осуществления контроля за их рассмотрением и ведения делопроизводства, регламентирует прием граждан, сотрудников, федеральных государственных гражданских служащих и работников органов наркоконтроля (далее - граждане).

2. Инструкция разработана в соответствии с Положением о Федеральной службе Российской Федерации по контролю за оборотом наркотиков, утвержденным Указом Президента Российской Федерации от 28 июля 2004 г. N 976 "Вопросы Федеральной службы Российской Федерации по контролю за оборотом наркотиков" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2004, N 31, ст. 3234; 2005, N 31, ст. 3203), постановлением Правительства Российской Федерации от 28 июля 2005 г. N 452 "О Типовом регламенте внутренней организации федеральных органов исполнительной власти" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2005, N 31, ст. 3233).
3. Рассмотрение обращений граждан является служебной обязанностью руководителей (начальников) органов наркоконтроля и по их поручению других должностных лиц органов наркоконтроля.
4. При рассмотрении обращений граждан должностные лица знакомятся с их содержанием в целях решения вопроса о принятии их к своему производству либо о направлении в другой федеральный орган государственной власти, если содержащиеся в них вопросы не относятся к компетенции органов наркоконтроля, с сообщением об этом заявителю.
- При разрешении обращений граждан принимаются решения по существу поставленных заявителями вопросов, о чем они извещаются, и обеспечивается практическая реализация принятых решений. Обращения граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы.
5. При приеме корреспонденции с обращениями граждан в целях своевременного обнаружения и обезвреживания взрывчатых, ядовитых и других опасных вложений, возможно имеющих в почтовых отправлениях, проводится их внешний осмотр.
- В случае обнаружения подозрительного отправления следует немедленно прекратить работу с ним, доложить о случившемся руководителю подразделения органа наркоконтроля и вызвать соответствующих специалистов. Одновременно с вызовом специалистов принять меры безопасности с обязательной изоляцией почтового отправления. Прием посылок (крупногабаритных бандеролей) с обращениями производить только после специальной проверки их содержимого сотрудниками соответствующих служб. В случае невозможности проведения проверки такие отправления не принимаются.
6. При получении обращений, содержащих угрозы совершения террористических действий и иных преступлений, принимаются меры для сохранения возможно имеющих на них следов, которые могут быть использованы при проведении оперативно-розыскных мероприятий и следственных действий.
7. Сотрудникам органов наркоконтроля, принимающим участие в работе с обращениями граждан, запрещается разглашать ставшие им известными сведения об обстоятельствах личной жизни (службы, работы, учебы и т. п.) авторов обращений и связанных с ними лиц.
- Не подлежит разглашению посторонним лицам информация о факте обращения гражданина в органы наркоконтроля и результатах рассмотрения обращения.
8. Состояние работы с обращениями граждан отражается в полугодовых и годовых отчетах о деятельности органов наркоконтроля.
9. Ответственность за организацию приема граждан, рассмотрение их обращений и ведение делопроизводства по обращениям граждан несут руководители (начальники) органов наркоконтроля.
10. Обращения граждан, опубликованные в средствах массовой информации либо поступившие в орган наркоконтроля по телефону "доверия", рассматриваются в порядке и в сроки, предусмотренные настоящей Инструкцией и другими нормативными правовыми актами ФСКН России.
- II. Регистрация и рассмотрение обращений граждан
11. Все обращения граждан, поступившие в органы наркоконтроля, должны быть зарегистрированы

в установленном порядке в день их поступления.

Регистрация производится в регистрационно-контрольной карточке (приложение 1) и регистрационно-контрольном журнале (приложение 2).

Зарегистрированные обращения граждан в зависимости от содержания докладываются руководителю (начальнику) органа наркоконтроля или его заместителю либо направляются руководителям соответствующих структурных подразделений органов наркоконтроля в течение суток.

Если в поступившем обращении сообщается о совершенном или готовящемся преступлении, в том числе сотрудниками органов наркоконтроля, проверка этих обращений осуществляется соответствующими подразделениями органов наркоконтроля в сроки и в порядке, установленные статьей 144 Уголовно-процессуального кодекса Российской Федерации (Собрание законодательства Российской Федерации, 2001, N 52 (ч. I), ст. 4921; 2002, N 22, ст. 2027; N 30, ст. 3015, 3020, 3029; N 44, ст. 4298; 2003, N 27 (ч. I), ст. 2700, 2706; N 27 (ч. II), ст. 2708; N 28, ст. 2880; N 50, ст. 4847; 2004, N 17, ст. 1585; N 27, ст. 2711; N 49, ст. 4853; 2005, N 1 (ч. I), ст. 13; N 23, ст. 2200).

Прием, регистрация и разрешение в органах наркоконтроля сообщений о преступлениях осуществляются в соответствии с Инструкцией о порядке приема, регистрации и разрешения в органах по контролю за оборотом наркотических средств и психотропных веществ сообщений о преступлениях, утвержденной приказом Госнаркоконтроля России от 24 сентября 2003 г. N 134 (зарегистрирован в Минюсте России 27 октября 2003 г., регистрационный N 5204).

12. Должностные лица при рассмотрении вопросов по обращениям граждан обязаны: внимательно и всесторонне разобраться в их существе, в случае необходимости истребовать соответствующие документы, направлять сотрудников на места для проверки, принимать другие меры для объективного разрешения вопроса; сообщать гражданам о решениях, принятых по их обращениям; отказы в удовлетворении просьб граждан мотивировать со ссылкой на нормативные правовые акты Российской Федерации и ФСКН России; своевременно выявлять и устранять причины и условия, способствующие нарушениям охраняемых законом прав и интересов граждан, а при невозможности устранить эти причины силами соответствующего органа наркоконтроля вносить обоснованные предложения в вышестоящие органы.

13. По каждому обращению, поступившему в орган наркоконтроля, в пятидневный срок должно быть принято одно из следующих решений:

принятие обращения к своему производству и его рассмотрение; передача обращения на рассмотрение и для принятия решения в подразделение органа наркоконтроля, к компетенции которого относятся вопросы, поставленные в обращении; направление обращения по компетенции в другие федеральные органы государственной власти, если изложенные в нем вопросы не относятся к компетенции органов наркоконтроля, о чем заявитель в обязательном порядке извещается письменно.

14. На письменных обращениях граждан запрещается проставлять резолюции и надписи.

15. Запрещается направлять обращения граждан и организаций на рассмотрение тем органам наркоконтроля или должностным лицам, действия которых обжалуются.

Обращения граждан с жалобами на решения, принятые территориальными органами или организациями ФСКН России, рассматриваются руководителями соответствующих департаментов ФСКН России.

16. Запрещается пересылать обращения граждан в общественные организации и государственные учреждения, если в этих обращениях содержатся сведения, касающиеся оперативно-розыскной или уголовно-процессуальной деятельности органов наркоконтроля.

17. Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же

вопросу, если со времени направления первого обращения истек установленный нормативными правовыми актами Российской Федерации срок рассмотрения либо в которых:

- обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению;
- сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек установленный нормативными правовыми актами Российской Федерации срок рассмотрения;
- указывается на другие недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения.

18. При повторном обращении дополнительное рассмотрение проводится в случае выявления новых обстоятельств или изменений нормативного правового регулирования в сфере, касающейся решения вопроса, вызывающего указанные обращения.

19. При рассмотрении повторного обращения тщательно выясняются причины его поступления и, в случае установления факта неполного разрешения ранее поставленных заявителем вопросов, принимаются меры к их всестороннему разрешению. За некачественное разрешение поставленных вопросов виновные должностные лица могут быть привлечены к ответственности в установленном порядке.

20. Если по обращениям, поступающим неоднократно от одного и того же лица по одним и тем же вопросам, проводились проверки и были приняты обоснованные решения, о чем сообщалось заявителю, руководителем (начальником) органа наркоконтроля может быть принято решение о прекращении в дальнейшем проверок по таким обращениям.

21. Анонимные обращения (без подписи автора, указания фамилии и почтового адреса для ответа), обращения, не поддающиеся прочтению, содержащие нецензурные выражения, а также дубликатные обращения (второй и последующие экземпляры одного обращения, направленные гражданином в различные органы государственной власти, или обращения, повторяющие текст предыдущего обращения, на которое дан ответ) в органах наркоконтроля, как правило, не рассматриваются, за исключением обращений, содержащих сведения о готовящихся или совершенных правонарушениях, которые направляются в соответствующие подразделения органов наркоконтроля или другие правоохранительные органы для рассмотрения в установленном порядке. В случае поступления дубликатных обращений заявителям могут направляться уведомления о ранее данных ответах или копии этих ответов.

22. Обращения граждан, подписанные двумя и более лицами, считаются коллективными.

23. Обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней, военнослужащих и членов их семей - 15 дней с даты их поступления (регистрации) в орган наркоконтроля.

В случае если окончание срока разрешения обращения приходится на выходной (нерабочий праздничный) день, то днем окончания срока считается предшествующий ему рабочий день.

24. Поступившие в ФСКН России обращения по вопросам, относящимся к компетенции территориального органа или организации ФСКН России, руководитель соответствующего подразделения ФСКН России направляет в территориальный орган или организацию ФСКН России для рассмотрения и ответа заявителю с указанием даты регистрации обращения в ФСКН России. Ответ заявителю направляется руководителем (начальником) органа наркоконтроля или его заместителем в течение 30 дней с даты регистрации обращения в ФСКН России.

25. В тех случаях, когда для разрешения обращения необходимо проведение проверки, истребование дополнительных материалов либо принятие других мер, сроки рассмотрения обращения могут быть продлены руководителем (начальником) органа наркоконтроля или его заместителем, но не более чем на 30 дней, с одновременным информированием заявителя о причинах продления срока.

26. Продление срока рассмотрения обращения производится по мотивированному рапорту исполнителя, поданному не позднее чем за 3 дня до истечения срока. О задержке разрешения

обращения делается отметка в регистрационно-контрольной карточке и регистрационно-контрольном журнале.

27. Ответы на письменные обращения граждан направляются заявителю в письменной форме на бланке соответствующего органа наркоконтроля без указания специального звания лица, подписавшего ответ.

Ответ на коллективное обращение направляется на имя первого подписавшего его лица 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 Российской Федерации, направляется в установленном порядке с учетом имеющихся договоров и соглашений.

28. Письменные обращения работников предприятий и организаций, оформленные без бланка, но подписанные с указанием должности заявителя и удостоверенные печатью предприятия или организации, не могут рассматриваться как обращения граждан.

29. Прием и обработка обращений граждан, поступающих в форме электронных сообщений посредством сети Интернет (Интернет-обращения), осуществляются после их предварительной проверки на предмет заполнения заявителем реквизитов (фамилии, имени и отчества, а также данных о месте жительства или работы, учебы). Затем обращение распечатывается, и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением.

Адрес электронной почты автора и электронная цифровая подпись являются дополнительной информацией.

Основанием для отказа в рассмотрении Интернет-обращения, помимо оснований, указанных в п. 21 настоящей Инструкции, могут являться:

указание автором недействительных сведений о себе и/или адреса для ответа;

невозможность рассмотрения обращения без необходимых документов.

Ответ на Интернет-обращение может направляться как в письменной форме, так и в форме электронного сообщения.

III. Прием граждан

30. Прием граждан в органах наркоконтроля осуществляется в целях рассмотрения их обращений, относящихся к компетенции органов наркоконтроля. В Приемной Управления делами Административного департамента ФСКН России (далее - Приемная) граждане принимаются, как правило, при условии получения ответа из нижестоящих органов наркоконтроля, необоснованного отказа в приеме в нижестоящих органах наркоконтроля или если поставленные вопросы относятся к исключительной компетенции ФСКН России.

31. Прием граждан производится сотрудниками Приемной в день их обращения, а руководством ФСКН России - в день приема в соответствии с графиком личного приема граждан руководством ФСКН России (далее - график), утвержденным в установленном порядке.

32. Организация приема граждан руководством ФСКН России возлагается на Приемную.

33. Граждане оформляют заявление об их приеме руководством ФСКН России с изложением существа вопроса и приложением необходимых, по мнению заявителей, документов. Заявление передается сотрудникам Приемной, которые заносят указанные сведения в журнал учета приема посетителей (приложение 3) и регистрируют в установленном порядке.

34. Заявления с просьбой о приеме, переданные по телефону, электронной почте, факсимильной связи и иными средствами связи, не принимаются.

35. Запись граждан на прием к директору ФСКН России производится после рассмотрения их обращений в подразделениях, территориальных органах и организациях ФСКН России в соответствии с их компетенцией и заместителями директора ФСКН России, осуществляющими координацию деятельности этих подразделений, территориальных органов и организаций ФСКН

России.

36. Письменные обращения граждан о личном приеме руководством ФСКН России рассматриваются как обычные обращения. При необходимости адресатам направляется сообщение о порядке работы Приемной и записи на прием к руководству ФСКН России.

37. Запись на прием к заместителям директора ФСКН России осуществляется после рассмотрения обращений в соответствующих подразделениях, территориальных органах и организациях ФСКН России.

38. Подготовка материалов, необходимых для ведения приема граждан директором ФСКН России, осуществляется начальником Приемной, а при ведении приема граждан заместителями директора ФСКН России - помощниками (референтами) заместителей директора ФСКН России.

Данные о гражданах, записавшихся на прием, и материалы предварительного изучения предлагаемых к рассмотрению вопросов докладываются лицу, проводящему прием граждан, не позднее чем за двое суток до дня приема.

39. При подготовке приема граждан сотрудники Приемной, помощники (референты) заместителей директора ФСКН России имеют право запрашивать в подразделениях, территориальных органах и организациях ФСКН России необходимые справочные и информационные материалы, материалы проверок с принятыми решениями по рассматриваемым на приеме вопросам, по согласованию с руководством соответствующего органа наркоконтроля приглашать для участия в ведении приема граждан их сотрудников.

40. Результаты приема граждан отражаются в справке, в которой указываются краткое содержание вопросов заявителя, принятых решений, данных поручений и ответственные исполнители. Справке присваивается соответствующий порядковый номер записи в журнале учета приема посетителей. Материалы, полученные при ведении приема граждан, регистрируются в установленном порядке и направляются в территориальные органы, подразделения и организации ФСКН России с соответствующими резолюциями руководства ФСКН России. Контроль за сроками, полнотой и всесторонностью рассмотрения данных материалов осуществляется Приемной.

41. При ведении приема граждан директором ФСКН России присутствует начальник Приемной, который осуществляет подготовку и предварительную проработку материалов по рассматриваемым вопросам.

42. Ведение приема граждан заместителями директора ФСКН России осуществляется с участием их помощников (референтов), а при необходимости и сотрудников Приемной.

43. Организация приема граждан в Приемной возлагается на Управление делами Административного департамента ФСКН России, в управлениях по федеральным округам 1 Департамента ФСКН России, территориальных органах и организациях ФСКН России - на их начальников.

В случае отсутствия по уважительным причинам сотрудников, назначенных для приема граждан, производится их замена по решению руководителя (начальника) органа наркоконтроля.

44. В территориальных органах, управлениях по федеральным округам 1 Департамента ФСКН России и организациях ФСКН России для приема граждан отводятся специальные помещения - приемные, в которых прием граждан производится в установленном порядке в рабочие дни по графикам, утвержденным начальником органа наркоконтроля.

В отдельных случаях прием граждан может осуществляться в служебных кабинетах должностных лиц органов наркоконтроля.

45. Сотрудники приемных органов наркоконтроля осуществляют прием граждан в рабочие дни с 9.00 до 18.00. В нерабочее время, выходные и праздничные дни прием обращений от граждан осуществляют ответственные дежурные по органу наркоконтроля.

Порядок приема граждан должен обеспечивать минимальную затрату времени на ожидание приема.

46. Сотрудник, осуществляющий прием, обязан внимательно выслушать гражданина и тщательно

разобраться в существе его обращения.

При этом выясняется, обращался ли ранее гражданин в органы наркоконтроля либо иные федеральные органы исполнительной власти, какое и кем было принято решение, давался ли заявителю ответ, в случае необходимости истребуются имеющиеся по данному вопросу материалы в органах наркоконтроля.

Выяснив все обстоятельства, связанные с вопросом, по которому обратился гражданин, сотрудник, осуществляющий прием, со ссылкой на нормативные правовые акты Российской Федерации в пределах своей компетенции принимает следующие решения:

принимает заявление и организует его направление для рассмотрения и исполнения в соответствующие органы наркоконтроля;

направляет посетителя по предварительной договоренности в соответствующий орган наркоконтроля для разрешения поставленных вопросов;

разъясняет, в какой орган государственной власти следует обратиться посетителю, если разрешение вопроса, с которым он обратился, не входит в компетенцию органов наркоконтроля.

47. В случае, если гражданин прибыл с целью передать письменное или сделать устное сообщение о совершенном или готовящемся преступлении, отнесенном к компетенции органов наркоконтроля, прием этого гражданина осуществляется в порядке, установленном нормативными правовыми актами ФСКН России.

48. Переданное на приеме заявителем письменное обращение регистрируется и направляется для рассмотрения в установленном порядке.

В необходимых случаях по существу устного сообщения гражданина составляется справка, которая докладывается руководителю (начальнику) органа наркоконтроля.

49. Должностные лица, осуществляющие прием граждан, несут ответственность за правильность принятия мер по полученным в ходе приема сообщениям, а также за соответствие нормативным правовым актам Российской Федерации принятых ими решений, данных разъяснений и рекомендаций.

50. Для обеспечения квалифицированного решения вопросов, поставленных посетителем, должностные лица, осуществляющие прием граждан, имеют право в установленном порядке привлекать к рассмотрению указанных вопросов сотрудников соответствующих подразделений органов наркоконтроля, которые обязаны представлять необходимые справочные и информационные материалы, оказывать консультационную и другую необходимую помощь.

51. Номера телефона приемной и телефона "доверия" должны быть указаны в общегородском (районном) списке абонентов телефонной сети.

52. Ответственность за оборудование приемных органов наркоконтроля необходимой мебелью и имуществом, обеспечение средствами связи, звукозаписи, нормативными правовыми актами, справочными и иными материалами возлагается на руководителей (начальников) органов наркоконтроля.

53. В приемной органа наркоконтроля для письменных обращений граждан устанавливается почтовый ящик, который после каждого вскрытия должен запираться и опечатываться. Выемка обращений из почтового ящика производится не реже двух раз в сутки.

54. Прием граждан ведется в порядке очередности. Лица, находящиеся в состоянии алкогольного, наркотического или иного опьянения, на прием не допускаются.

В тех случаях, когда посетитель совершает в приемной действия, нарушающие общественный порядок, представляющие непосредственную угрозу для жизни и здоровья окружающих, должностное лицо, ведущее прием, принимает необходимые меры в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации и немедленно вызывает сотрудников милиции, а при необходимости оказания посетителю медицинской помощи - врача.

55. Учет посетителей приемной ведется в журнале учета приема посетителей или по

регистрационно-контрольным карточкам. Журнал может вестись как переходящий. Из карточек формируются картотеки.

56. Обеспечение внутриобъектового и противопожарного режимов в приемных возлагается на соответствующие подразделения органов наркоконтроля.

IV. Ведение делопроизводства по обращениям граждан, не содержащим сведения о преступлениях

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

58. Все поступающие по почте в органы наркоконтроля обращения должны быть учтены в журнале контрольно-номерного учета (приложение 4), зарегистрированы на регистрационно-контрольных карточках в день их поступления. При наличии в органах наркоконтроля системы автоматизации делопроизводства (САД) информация вводится в электронную базу данных, при этом автоматически создается регистрационная карточка. В этом случае регистрационно-контрольный журнал и регистрационно-контрольные карточки могут не вестись.

В органах наркоконтроля, в которые поступает незначительное количество обращений, в порядке исключения разрешается регистрировать и учитывать обращения в регистрационно-контрольном журнале, который может вестись как переходящий.

Присвоенный по журналу контрольно-номерного учета регистрационный номер проставляется на заявлении и регистрационно-контрольной карточке.

Обращения граждан, принятые дежурной службой по телефону, после доклада руководству передаются сотруднику, осуществляющему в органе наркоконтроля централизованный учет письменных и устных обращений.

59. Регистрационный номер обращения указывается в регистрационном штампе, который проставляется на свободном месте первой страницы заявления. Регистрационный номер состоит из начальной буквы фамилии автора и порядкового номера поступившего обращения (например: Д/401). Конверты, в которых поступили обращения, сохраняются в течение всего периода рассмотрения обращений и прикладываются к письмам.

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, при этом регистрационный штамп проставляется на сопроводительном письме.

60. Повторным обращениям граждан при их поступлении присваивается очередной регистрационный номер, а в соответствующей графе регистрационно-контрольной карточки указывается регистрационный номер первичного обращения. В правом верхнем углу повторных обращений и на регистрационно-контрольных карточках делается отметка "повторно". К обращению подбирается вся предшествующая переписка.

61. Регистрационный номер коллективных и анонимных обращений состоит из букв "Кол" и "Ан" и порядкового номера поступившего обращения (например: Кол/635, Ан/711).

62. Картотека с регистрационно-контрольными карточками ведется строго по алфавиту фамилий заявителей.

63. Пересылка обращений производится с сопроводительными письмами, зарегистрированными в установленном порядке.

64. 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 регистрационно-контрольных карточках и журналах.

65. На материалах, связанных с рассмотрением обращений, после окончательного решения и их

исполнения проставляются надпись "в дело" и личная подпись сотрудника, принявшего это решение.

66. Обращения граждан, 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.

При формировании дел проверяются правильность приобщения документов в дело, их полнота (комплектность). Неразрешенные обращения граждан, а также неправильно оформленные документы подшивать в дела запрещается.

67. Сроки хранения и сдачи дел с обращениями граждан и материалами, связанными с их рассмотрением, в подразделения регистрации и архивных фондов органов наркоконтроля определяются актами ФСКН России.

V. Контроль и проверка исполнения поручений по рассмотрению

обращений граждан, анализ и обобщение информации, содержащейся в обращениях граждан

68. За своевременным, правильным и полным рассмотрением обращений, исполнением поручений по ним осуществляется постоянный контроль, в том числе в ходе проведения проверок.

Срок рассмотрения обращений граждан определяется с даты регистрации в органе наркоконтроля.

69. На контроль в обязательном порядке ставятся обращения:

о наиболее значимых фактах и событиях, представляющих интерес для органов наркоконтроля;

по которым, после их доклада руководству органа наркоконтроля, имеются конкретные поручения или требуется доклад о результатах проверки;

о результатах рассмотрения и разрешения которых необходимо сообщать в федеральные органы государственной власти, органы государственной власти субъектов Российской Федерации, органы прокуратуры и вышестоящие органы наркоконтроля;

сотрудников органов наркоконтроля;

по вопросам неправомерных действий сотрудников органов наркоконтроля.

70. Контроль осуществляется путем непосредственного изучения положения дел с выездом на место, ознакомления с материалами рассмотрения обращений, отчета ответственного исполнителя о фактическом положении дел.

71. По результатам рассмотрения обращений в необходимых случаях составляются письменные заключения, которые утверждаются начальниками органов наркоконтроля или их заместителями.

72. Непосредственно контрольная работа возлагается на Приемную, режимно-секретные подразделения территориальных органов ФСКН России и соответствующие подразделения управлений по федеральным округам 1 Департамента ФСКН России и организаций ФСКН России, а также сотрудников, наделенных соответствующими полномочиями.

73. О постановке на контроль исполнения поручения по обращениям на сопроводительных документах ставится штамп "Контроль".

74. Первые экземпляры регистрационно-контрольных карточек вместе с заявлениями направляются в подразделения-исполнители, вторые остаются у сотрудников, наделенных правом контроля. Если по этим документам исполнителями являются несколько подразделений, то каждому из них направляется экземпляр регистрационно-контрольной карточки.

Если после рассмотрения обращения заместителями директора ФСКН России исполнение их поручений ставится на контроль, то соответствующий департамент ФСКН России направляет помощникам (референтам) заместителей директора ФСКН России вторые экземпляры регистрационно-контрольных карточек, а третьи остаются в этом департаменте.

75. Состояние контроля за рассмотрением обращений и исполнением поручений по ним отражается в регистрационно-контрольных журналах, где производятся записи о ходе исполнения этих поручений, продлении срока их исполнения с указанием фамилии должностного лица, продлившего срок, фамилии руководителя, который принял окончательное решение по обращению, о результатах разрешения вопросов, поставленных заявителем, дате, форме ответа и фамилии должностного лица,

давшего устный или подписавшего письменный ответ, о местонахождении обращения и материалов его проверки.

76. В целях предотвращения несвоевременного исполнения, а также устранения причин, задерживающих исполнение поручений, сотрудники, наделенные правом контроля, обязаны своевременно докладывать соответствующим руководителям о ходе исполнения поручений с указанием причин задержки, а также имеют право в необходимых случаях затребовать из соответствующих органов наркоконтроля справки по этим вопросам.

77. Снятие с контроля исполнения поручений по обращению производится только по распоряжению должностного лица органа наркоконтроля, по указанию которого исполнение было взято на контроль, или, по его поручению, другого должностного лица.

Направление запросов в другие органы наркоконтроля с целью выяснения каких-либо вопросов, сбора дополнительных данных по обращениям, а также направление подготовленного материала на согласование (визирование) не может служить основанием для снятия исполнения поручения по обращению с контроля. Не является основанием для снятия с контроля передача исполнения поручения по обращению из одного органа наркоконтроля в другой.

Письменное или устное обращение нельзя считать разрешенным, если в процессе его разрешения были подготовлены и доложены, однако не утверждены руководством и возвращены на доработку предложения, проекты ответов, записок, приказов и т. п.

78. Контроль за исполнением поручений по обращениям может осуществляться с использованием систем автоматизации делопроизводства.

79. В целях наиболее полного и эффективного использования в работе поступающей информации органы наркоконтроля обеспечивают систематическое изучение обращений, накопление и систематизацию содержащейся в них информации, выработку соответствующих предложений и рекомендаций, направленных на решение задач, стоящих перед ФСКН России.

Приложение 1

к Инструкции (п. 11) +-----+ | РЕГИСТРАЦИОННО-
КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА | +-----+ | Ф. И. О.

_____	N _____	_____	Адрес
_____	Дата регистр. " __ " ____ 200 _ г.	+-----+	
----	Поступил _____ N _____ от _____ 200 _ г.	Предыдущее обращ. N _____ от _____ N _____ от _____	
_____	Содержание _____		

_____	Документ на ____ листах	Приложение на _____ листах	
_____	-----+	Кому доложено, резолюция и	
Исполнитель _____	дата _____	тел. _____	
+-----+ +-----+ +-----+ ХОД			
ИСПОЛНЕНИЯ +-----+ Дата контрольной проверки			
Что проделано по заявлению +-----+ +-----+ +-----+			
+-----+ +-----+ +-----+ +-----+			
+-----+ Содержание заключения (справки), когда			
и кем утверждено +-----+ +-----+			
+-----+ +-----+ +-----+			
-- +-----+ Ответ автору +-----+			
+-----+ Дело N _____ Том N _____ Листы _____			
Подпись контролера			

[illegible]

Срок хранения

ЖУРНАЛ N

контрольно-номерного учета предложений, заявлений и жалоб,
поступивших в адрес _____ в 200 _____ году

TOM N

Начат " " 200 г.

Окончен " " 200 г.

На листах

[illegible]

Пояснение к форме: дата записей в журнале проставляется в начале каждого рабочего дня.