

Об утверждении Инструкции по работе с обращениями граждан в Главном управлении специальных программ Президента Российской Федерации

Приказ · № 16 · от 31.03.2008 · Главное управление специальных программ Президента · Утратил силу

ПРИКАЗ

Главного управления специальных программ Президента Российской Федерации

от 31 марта 2008 г. N 16

Об утверждении Инструкции по работе с обращениями

граждан в Главном управлении специальных программ Президента Российской Федерации

Зарегистрирован Минюстом России 17 апреля 2008 г.

Регистрационный N 11550

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, N 19, ст. 2060) и Положением о Главном управлении специальных программ Президента Российской Федерации, утвержденным Указом Президента Российской Федерации от 7 сентября 2004 г. N 1146 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2004, N 37, ст. 3712; N 41, ст. 4017; 2007, N 42, ст. 5011), приказываю:

Утвердить прилагаемую Инструкцию по работе с обращениями граждан в Главном управлении специальных программ Президента Российской Федерации.

Начальник

Главного управления А.Царенко

Приложение

И Н С Т Р У К Ц И Я

по работе с обращениями граждан в Главном управлении
специальных программ Президента Российской Федерации

I. Общие положения

1. Настоящая Инструкция определяет порядок приема, регистрации, рассмотрения обращений граждан Российской Федерации (далее - обращения), проверки состояния работы с обращениями, контроля за их рассмотрением, анализа и обобщения содержащейся в обращениях информации, а также организацию приема граждан в Главном управлении специальных программ Президента Российской Федерации (далее - ГУСП).

Положения настоящей Инструкции распространяются на все обращения, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее - Закон).

Обращения военнослужащих Службы специальных объектов при Президенте Российской Федерации (далее - Служба) рассматриваются также в соответствии с Дисциплинарным уставом Вооруженных Сил Российской Федерации, утвержденным Указом Президента Российской Федерации от 10 ноября 2007 г. N 1495 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2007, N 47, ст. 5749).

2. Рассмотрение обращений граждан является служебной обязанностью начальника ГУСПа, его заместителей и начальников структурных подразделений ГУСПа (далее, если не оговорено особо, - начальники) или по их письменному поручению - других должностных лиц в пределах их компетенции. Начальники несут личную ответственность за правильную организацию работы по рассмотрению обращений и по приему граждан в ГУСПе.

3. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию ГУСПа, направляются в течение семи дней со дня регистрации с сопроводительным письмом в

соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с письменным уведомлением гражданина о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в пункте 6 настоящей Инструкции. Текст уведомления при этом должен содержать ссылку на соответствующую статью Закона. Второй экземпляр уведомления приобщается в дело ГУСПа.

В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращений в течение семи дней со дня регистрации направляются в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

4. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. Если в связи с этим запретом направление жалобы в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, невозможно, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

5. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению. Указанное обращение приобщается в дело ГУСПа.

6. На письменное обращение, не содержащее фамилии гражданина, направившего обращение, и почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ, ответ 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.

7. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

8. Если в поступившем обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица ГУСПа, а также членов его семьи, то оно может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов. В этом случае гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

9. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, начальник ГУСПа или его заместители 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 один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

II. Порядок приема, регистрации и рассмотрения письменных обращений

10. Почтовые отправления, направленные гражданами в адрес ГУСПа, в том числе адресованные конкретному должностному лицу с пометкой "Лично", вызывающие подозрение на содержание веществ или предметов, опасных для жизни и здоровья людей, подлежат вскрытию с принятием соответствующих мер безопасности.

11. Все письменные обращения регистрируются в Книге учета письменных обращений граждан Главного управления специальных программ Президента Российской Федерации по форме согласно

приложению N 1 к настоящей Инструкции (далее - Книга учета) в течение трех дней с момента поступления в ГУСП.

Прием и регистрацию письменных обращений, адресованных в ГУСП, а также должностным лицам ГУСПа, осуществляет подразделение документационного обеспечения.

12. Зарегистрированные письменные обращения граждан в тот же день докладываются начальнику ГУСПа, лицу, его замещающему, заместителям начальника ГУСПа в соответствии с распределением обязанностей или передаются иному должностному лицу, которому адресовано обращение, а после получения соответствующих поручений не позднее следующего дня передаются исполнителю (исполнителям). Если поручение дано нескольким исполнителям, то работу по его рассмотрению координирует исполнитель, указанный в поручении первым.

13. Каждому обращению присваивается регистрационный номер, который проставляется в регистрационном штампе на оборотной стороне последней страницы документа и состоит из индекса В41-, начальной буквы фамилии автора обращения и через дробь порядкового номера обращения в текущем году. Например: В41-П/18. Индекс коллективных и анонимных обращений содержит, соответственно, буквы "Кл" и "Ан". Обращениям с пометками "Лично" или "Конфиденциально" дополнительно присваивается буквенный индекс "Лп" ("Личный пакет", например, "Лп-В/15", при отсутствии на конверте данных об авторе - "Лп/15").

Обращения с пометками "Лично" или "Конфиденциально" не вскрываются, штамп с регистрационным номером проставляется на конверте.

Повторным обращениям при их поступлении присваивается очередной регистрационный номер, и они подшиваются в предшествующую переписку. В верхнем правом углу повторных обращений делается пометка "Повторно".

В каждом новом календарном году нумерация вновь поступивших обращений начинается с первого номера.

14. Резолюции к письменным обращениям оформляются на отдельных листах с указанием регистрационного номера и даты. Лист резолюции должен содержать: фамилию исполнителя (исполнителей), содержание поручения, срок исполнения (при необходимости), подпись и дату.

15. Начальники и другие должностные лица структурных подразделений ГУСПа:

- а) обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
- б) запрашивают в установленном порядке необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- в) принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- г) дают письменные ответы по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в главе I настоящей Инструкции;
- д) уведомляют гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

16. Обращения с пометками "Лично" или "Конфиденциально" рассматриваются теми начальниками, которым они адресованы, или другими должностными лицами по их поручению.

17. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не подлежит также разглашению информация о факте обращения гражданина в ГУСП и о результатах его рассмотрения лицам, не имеющим прямого отношения к рассмотрению обращений в ГУСПе. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в

компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

18. Письменные обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного подпунктом "б" пункта 15 настоящей Инструкции, срок рассмотрения обращения может быть продлен начальником ГУСПа или его заместителями не более чем на 30 дней с уведомлением об этом автора обращения.

Обращения военнослужащих Службы, получивших при исполнении обязанностей военной службы увечья (ранения, травмы, контузии), а также обращения членов семей военнослужащих Службы, погибших (умерших) при исполнении обязанностей военной службы, незамедлительно докладываются начальнику ГУСПа и рассматриваются в максимально короткий срок.

19. Началом срока рассмотрения обращений, поступивших в ГУСП, считается день их регистрации. Окончанием срока рассмотрения обращений считается дата подписи ответа автору обращения.

Обращения граждан считаются разрешенными, если рассмотрены и решены все затронутые в них вопросы, по ним приняты необходимые меры и авторам даны ответы.

20. Ответ на обращение дается в письменной форме.

Письменные ответы на обращения граждан оформляются на бланке ГУСПа в соответствии с установленными правилами и подписываются начальником ГУСПа или его заместителями в соответствии с распределением обязанностей либо другим уполномоченным на то должностным лицом. Ответ отправляется на почтовый адрес, указанный гражданином.

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

Проект ответа гражданину за подписью начальника ГУСПа или его заместителей согласовывается в юридической службе.

21. Обращение, поступившее в ГУСП по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией. Ответ на такое обращение направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

22. В случае, 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.

23. Делопроизводство по обращениям в ГУСПе ведется отдельно от других видов делопроизводства в соответствии с требованиями нормативных правовых актов.

Должностное лицо, ответственное за ведение делопроизводства по обращениям граждан, назначается приказом начальника ГУСПа.

На документах, связанных с рассмотрением обращений, после принятия по ним решений и их исполнения должны быть отметка "В дело" с указанием номера дела по номенклатуре и подпись должностного лица, принявшего это решение.

Обращения после их рассмотрения, а также переписка по ним и другие документы (справки, заключения, копии ответов) должны быть возвращены в подразделение документационного обеспечения для приобщения к делу. В случае необходимости документальные материалы по обращениям могут приобщаться к делам других структурных подразделений ГУСПа с соблюдением установленных в ГУСПе сроков хранения обращений.

Документы в деле 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 проверяются правильность направления документов в дело, их полнота (комплектность). Обращения, не рассмотренные в установленном порядке, а также неправильно

оформленные документы подшивать в дела запрещается.

III. Организация приема граждан

24. Личный прием граждан проводится начальником ГУСПа, его заместителями и уполномоченными ими лицами в установленные приказом начальника ГУСПа дни и часы.

Прием граждан осуществляется в служебных кабинетах начальника ГУСПа, его заместителей или уполномоченных ими лиц. Прием граждан может осуществляться в иных помещениях.

25. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина по форме согласно приложению N 2 к настоящей Инструкции.

Должностное (или уполномоченное) лицо, осуществляющее прием, обязано внимательно выслушать гражданина и тщательно разобраться в существе его обращения. Если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией. В необходимых случаях по существу устного обращения гражданина составляется справка, которая регистрируется в порядке, установленном для письменных обращений.

В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию ГУСПа, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

26. Подготовка личного приема возлагается на работников, обеспечивающих деятельность соответствующих должностных лиц, осуществляющих личный прием.

Карточки личного приема граждан сдаются для учета и хранения в подразделение документационного обеспечения.

IV. Проверка состояния работы с обращениями и контроль за их рассмотрением. Анализ и обобщение содержащейся в обращениях информации

27. Начальник и другие должностные лица ГУСПа в пределах своей компетенции осуществляют контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений в ГУСПе, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

28. Книга учета должностным лицом, ответственным за ведение делопроизводства по обращениям граждан, ежемесячно представляется начальнику ГУСПа или его заместителям для проверки своевременности и правильности принятых по обращениям решений.

Внутренняя проверка состояния работы по рассмотрению обращений и принятию решений по ним проводится не реже одного раза в квартал, для чего назначается комиссия.

По результатам проверки составляется акт, который, в случае обнаружения нарушений порядка рассмотрения обращений, должен содержать предложения по их устранению и привлечению виновных лиц к ответственности.

29. В ГУСПе контролю по срокам исполнения подлежат все обращения, о результатах рассмотрения которых требуется дать ответ автору или сообщить в органы государственной власти Российской Федерации.

Контроль за исполнением поручений по обращениям граждан в ГУСПе осуществляется в порядке, установленном правовыми актами ГУСПа.

30. Непосредственно работа по контролю в ГУСПе возлагается на должностных лиц ГУСПа,

Лица, осуществляющие такой контроль, имеют право:

31. О ходе контроля рассмотрения обращений регулярно докладывается начальнику ГУСПа или его заместителям.

32. Содержащаяся в обращениях информация обобщается и анализируется для выработки соответствующих предложений и рекомендаций по совершенствованию служебной деятельности ГУСПа.

33. Состояние работы с обращениями (краткие информационно-статистические данные, проводимые мероприятия по совершенствованию работы с обращениями и т. д.) отражается в годовых отчетах о деятельности ГУСПа.

к Инструкции (п. 11)

учета письменных обращений граждан Главного управления

специальных программ Президента Российской Федерации +-----+
----+ | N |Дата |Фамилия, |Адрес |Крат- |Кому и|Срок |Когда и|Дело, в| |п/п|по- |имя, |или |кое |когда
|испол-|какое |которое| |ступ- |отчество |место |содер-|пере- |нения |принято|подшиты| |ления
|подавшего|работы |жание |дано |решение|доку- | | |(год, |обращение|(воен- |обра- |для | |менты | |
|месяц,|и его |ной |щения |испол-| | | |число)|отношение|службы)|нения | | | | |к военной|автора
|и под-| | | | |службе |обра- |пись | | | | |щения |испол-| | | | |нителя| | | +---+-----+-----+
+-----+-----+-----+-----+-----+-----+ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | +---+-----+-----+-----+-----+-----+
+-----+-----+-----+ | | | | | | | | | +-----+

к Инструкции (п. 25)

личного приема гражданина

(лицевая сторона) +-----+ |Фамилия

Имя, отчество

| |Адрес

_____ | Дата приема

| |Содержание обращения

_____ | Кто проводил прием

|| (должность, Ф. И. О.) || |Принято письменное

обращение. Направлено в _____ | | _____ " " _____

20__ г. | Регистрационный N _____ | +-----
-----+

(оборотная сторона) +-----+ | Отметка о результатах приема
(обращение удовлетворено, в | обращении отказано, даны необходимые разъяснения, дано
поручение| и тому подобное) | |

	Примечание
	+-----+