

Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения предложений, заявлений, жалоб и организации приема граждан в федеральных органах правительственной связи и информации

Приказ · № 60 · от 27.03.2000 · Федеральное агентство правительственной связи и информации при Президенте ·
Действует без изменений

ПРИКАЗ

Федерального агентства правительственной связи
и информации при Президенте Российской Федерации
от 27 марта 2000 г. N 60

Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения
предложений, заявлений, жалоб и организации приема
граждан в федеральных органах правительственной
связи и информации

Зарегистрировано Министерством юстиции Российской Федерации
24 апреля 2000 г. Регистрационный N 2205

В целях совершенствования работы с предложениями, заявлениями, жалобами граждан и
организации приема граждан в федеральных органах правительственной связи и информации
приказываю:

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию о порядке рассмотрения предложений, заявлений, жалоб и организации приема граждан в федеральных органах правительственной связи и информации.
2. Заместителям генерального директора ФАПСИ, начальникам главных и самостоятельных управлений ФАПСИ, руководителям федеральных органов правительственной связи и информации организовать работу с предложениями, заявлениями, жалобами граждан и прием граждан в строгом соответствии с указанной Инструкцией.
3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на Главное административное управление ФАПСИ.

Приложение

к приказу Федерального агентства
правительственной связи и информации
при Президенте Российской Федерации
от 27 марта 2000 г.

N 60

ИНСТРУКЦИЯ

о порядке рассмотрения предложений, заявлений, жалоб
и организации приема граждан в федеральных органах правительственной связи и информации

I. Общие положения

1. Инструкция о порядке рассмотрения предложений, заявлений, жалоб и организации приема граждан в федеральных органах правительственной связи и информации (далее - Инструкция) определяет единый порядок учета (регистрации), рассмотрения предложений, заявлений, жалоб граждан, в том числе рапортов военнослужащих по личным вопросам (далее - обращения граждан, если иное не оговорено особо), а также организации приема граждан в Федеральном агентстве правительственной связи и информации при Президенте Российской Федерации, главных и самостоятельных управлениях ФАПСИ, региональных управлениях правительственной связи и информации, центрах правительственной связи, воинских частях войск ФАПСИ, военных

образовательных учреждениях профессионального образования, научно-исследовательских и других организациях, подведомственных ФАПСИ (далее - федеральные органы, если иное не оговорено особо).

Рассмотрение обращений граждан и проведение личного приема генеральным директором ФАПСИ и его заместителями организуется Главным административным управлением ФАПСИ.

Предложения, заявления и жалобы военнослужащих, связанные с прохождением военной службы, подаются, рассматриваются и разрешаются в соответствии с Уставом внутренней службы и Дисциплинарным уставом Вооруженных Сил Российской Федерации.

Предусмотренный Инструкцией порядок учета (регистрации), рассмотрения обращений граждан, а также организации их приема не распространяется на обращения граждан, порядок рассмотрения которых установлен уголовно-процессуальным, гражданско-процессуальным законодательством и законодательством о порядке разрешения индивидуальных трудовых споров.

2. Рассмотрение обращений граждан является служебной обязанностью руководителей федеральных органов, которые несут личную ответственность за организацию работы по рассмотрению обращений граждан и их приему в федеральных органах в строгом соответствии с законодательством Российской Федерации, общевоинскими уставами Вооруженных Сил Российской Федерации и настоящей Инструкцией.

II. Порядок учета (регистрации), рассмотрения и разрешения обращений граждан

3. Все поступившие обращения граждан, в том числе и анонимные, а также полученные в ходе приема граждан, регистрируются в день их поступления в журнале учета предложений, заявлений и жалоб (приложение 1 к Инструкции), включенном в номенклатуру дел, журналов и картотек федерального органа.

Письменное обращение должно быть подписано с указанием фамилии, имени и отчества и содержать, помимо изложения существа вопроса, данные о месте жительства, работы (службы) или учебы заявителя. Обращение, не содержащее этих сведений, признается анонимным и рассмотрению не подлежит.

4. Ведение делопроизводства по обращениям граждан осуществляется специально назначенными сотрудниками секретариатов (делопроизводственных участков) федеральных органов.

5. Регистрационный номер обращения указывается в штампе, который проставляется на свободном месте лицевой стороны первого листа обращения. Регистрационный номер состоит из буквенного индекса и порядкового номера обращения (например: Ан-9, А-10, К-17, Ю-1). Буквенный индекс представляет собой начальную букву фамилии заявителя, на коллективных и анонимных обращениях проставляются соответственно буквы "Кл" и "Ан".

Конверты, в которых поступили письма, хранятся в течение всего периода разрешения обращений, после чего уничтожаются.

6. Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные. При этом в графе 3 журнала учета предложений, заявлений и жалоб и на свободном месте лицевой стороны первого листа обращения делается пометка "повторно" с указанием регистрационного номера предыдущего обращения.

7. Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в которых:

обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, поступившему в данный федеральный орган;

сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения;

указывается на другие недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения.

8. В случае, если повторное обращение вызвано нарушением установленного порядка рассмотрения

обращений, руководитель федерального органа принимает соответствующие меры в отношении виновных лиц и о результатах рассмотрения обращения сообщает заявителю.

9. Обращения одного и того же лица по одному и тому же вопросу, направленные нескольким адресатам и пересланные ими для разрешения в федеральный орган, рассматриваются как первичные.

10. Все поступившие обращения после регистрации докладываются руководителю федерального органа, который обязан определить порядок и сроки их рассмотрения, дать по каждому из них письменное указание исполнителям. На тексте обращений надписи не делаются.

11. Запрещается направлять жалобы граждан для разрешения тем федеральным органам или должностным лицам, действия которых обжалуются.

12. По каждому обращению не позднее чем в трехдневный срок должно быть принято одно из следующих решений:

о принятии обращения к рассмотрению;

о передаче обращения на рассмотрение в подчиненный федеральный орган;

о направлении обращения по принадлежности в другое ведомство, если вопросы, поднятые в нем, не относятся к ведению федеральных органов;

об оставлении обращения без рассмотрения (в случае, если содержание обращения лишено логики и смысла или в случае анонимного обращения).

13. В случаях, когда в обращениях наряду с вопросами, относящимися к компетенции ФАПСИ, содержатся вопросы, подлежащие рассмотрению в других ведомствах, не позднее чем в трехдневный срок в соответствующие ведомства направляются копии обращений или выписки из них, о чем извещаются заявители.

14. Руководители федеральных органов, к ведению которых не относится решение вопросов, поставленных в обращениях граждан, не позднее чем в трехдневный срок направляют их по принадлежности, извещая об этом заявителей.

15. Ответы заявителям печатаются на бланках установленной формы соответствующих федеральных органов с учетом требований конспирации и регистрируются за теми же номерами, что и обращения.

16. Рассмотренные обращения граждан, по которым приняты соответствующие решения, а также копии ответов заявителям и другие документы, связанные с рассмотрением и разрешением обращений, с надписью "В дело" и подписью руководителя подразделения, ответственного за разрешение обращения по существу, передаются исполнителем сотруднику секретариата (делопроизводственного участка) федерального органа, ведущему делопроизводство по обращениям граждан, для формирования дела, включенного в номенклатуру дел, журналов и картотек.

17. Документы в делах располагаются в хронологическом или алфавитном порядке. Каждое обращение и все документы, относящиеся к его рассмотрению и разрешению, составляют в деле самостоятельную группу. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их полнота (комплектность). Обращения граждан, не разрешенные по существу поставленных в них вопросов, подшивать в дела запрещается.

18. Документы и переписка по обращениям граждан учитываются и хранятся в секретариатах (делопроизводственных участках) федеральных органов отдельно от других документов. Запрещается формирование дел исполнителями и хранение их у исполнителей.

19. Срок хранения дел и журналов учета предложений, заявлений и жалоб - 5 лет после окончания их ведения делопроизводством.

20. Руководители федеральных органов, их заместители и другие должностные лица при рассмотрении и разрешении обращений граждан обязаны:
внимательно разобраться в их существе, в случае необходимости истребовать дополнительные

материалы или направить сотрудников на места для проверки фактов, изложенных в обращениях, принять другие меры для объективного разрешения поставленных заявителями вопросов, выявления и устранения причин и условий, порождающих обоснованные жалобы; принимать по ним законные, обоснованные и мотивированные решения и обеспечивать своевременное и качественное их исполнение;

сообщать в письменной или устной форме заявителям о решениях, принятых по их обращениям, со ссылками на законодательство Российской Федерации, а в случае отклонения обращения - разъяснять также порядок обжалования принятого решения.

В случае устного ответа заявителю составляется соответствующая справка, которая приобщается к материалам рассмотрения обращения. В журнале учета предложений, заявлений и жалоб и контрольной карточке (приложение 2 к Инструкции) делается отметка о том, что результаты рассмотрения обращения сообщены заявителю в личной беседе.

21. Для проверки фактов, изложенных в обращениях граждан, назначаются сотрудники федеральных органов, которые тщательно инструктируются соответствующими должностными лицами.

22. По результатам проверки обращения составляется мотивированное заключение, которое должно содержать объективный анализ собранных материалов. Если при проверке выявлены нарушения прав и охраняемых законом интересов граждан, недостатки и упущения в деятельности федерального органа, злоупотребления должностными полномочиями, то в заключении должно быть указано, какие конкретно предлагаются (приняты) меры по восстановлению нарушенных прав и охраняемых законом интересов граждан, устранению недостатков и упущений в деятельности федерального органа. Заключение доводится до сведения руководителя федерального органа (о чем на заключении делается отметка) и докладывается для принятия решения должностному лицу, по указанию которого проводилась проверка.

23. Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы заявителю.

Анонимные обращения граждан докладываются руководителю федерального органа. В случае, если обращения содержат сообщения о готовящихся или совершенных преступлениях, руководитель федерального органа принимает соответствующее решение.

III. Сроки рассмотрения обращений граждан

24. Сроки рассмотрения обращений граждан исчисляются со дня поступления обращений в федеральный орган, обязанный разрешить поставленные вопросы по существу.

25. Заявления и жалобы военнослужащих и членов их семей разрешаются:

по поступившим в ФАПСИ, главное управление ФАПСИ, региональное управление правительственной связи и информации - в срок до 15 дней со дня их поступления адресату;

по поступившим в самостоятельное управление ФАПСИ, центр правительственной связи, воинскую часть войск ФАПСИ, военное образовательное учреждение профессионального образования, научно-исследовательскую и другую организацию - безотлагательно, но не позднее 7 дней со дня их поступления адресату.

26. В тех случаях, когда для рассмотрения заявления или жалобы необходимо проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов либо принятие других мер, срок их рассмотрения и разрешения на основании рапорта руководителя федерального органа-исполнителя может быть продлен должностным лицом, давшим поручение на их рассмотрение, но не более чем на 15 дней, с сообщением об этом (письменно или устно) заявителю.

27. При получении запроса члена Совета Федерации или депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации руководитель федерального органа обязан дать ответ на него в письменной форме не позднее чем через 30 дней со дня его получения или в иной,

согласованный с инициатором запроса, срок. При этом инициатор запроса имеет право принимать непосредственное участие в рассмотрении поставленных им в запросе вопросов, в том числе на закрытых совещаниях в федеральном органе. О времени совещания в федеральном органе инициатор запроса извещается не позднее чем за 3 дня до его проведения. Ответ на запрос должен быть подписан тем должностным лицом, которому направлен запрос, либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

28. Заявления и жалобы других граждан рассматриваются и разрешаются в срок до одного месяца со дня поступления их адресату, обязанному разрешить поставленные вопросы по существу, а заявления и жалобы, не требующие дополнительного изучения и проверки, - безотлагательно, но не позднее 15 дней со дня их поступления.

29. В тех случаях, когда для рассмотрения заявления или жалобы (кроме указанных в пункте 27) необходимо проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов либо принятие других мер, срок их рассмотрения и разрешения на основании рапорта руководителя федерального органа-исполнителя может быть продлен должностным лицом, давшим поручение на их рассмотрение, но не более чем на один месяц, с сообщением об этом (письменно или устно) заявителю.

30. Предложения граждан рассматриваются в течение одного месяца, за исключением тех предложений, которые требуют дополнительного изучения. Срок рассмотрения предложения может быть продлен не более чем на один месяц должностным лицом, давшим поручение о его рассмотрении.

31. О продлении срока рассмотрения обращения исполнитель информирует также сотрудника, осуществляющего контроль за исполнением поручения по данному обращению. В учетных формах делается соответствующая отметка с указанием нового срока рассмотрения обращения, номера рапорта, должности и фамилии лица, принявшего решение о продлении срока.

IV. Организация приема граждан

32. Прием граждан проводится руководителями федеральных органов и их заместителями или, по их поручению, другими должностными лицами, правомочными принимать решения по вопросам, отнесенным к их компетенции.

Место, дни и часы приема граждан устанавливаются соответствующими приказами руководителей федеральных органов.

33. Прием граждан руководителями федеральных органов осуществляется два раза в месяц.

34. Для приема граждан отводятся специальные помещения - приемные, которые оборудуются необходимым имуществом и оснащаются средствами связи. В отдельных случаях прием граждан может проводиться в служебных кабинетах должностных лиц, осуществляющих прием.

35. Прием граждан проводится в порядке очередности. Для ее соблюдения ведется список. По желанию посетителей может производиться предварительная запись на прием.

36. Лицо, осуществляющее прием, для обеспечения квалифицированного решения поставленных посетителем вопросов может привлекать к их рассмотрению сотрудников соответствующих федеральных органов.

37. Прием начинается с предложения посетителю сообщить свою фамилию, имя и отчество, место жительства и работы, изложить существо вопроса, с которым он обращается.

38. Вопросы, с которыми обращаются граждане, по возможности, разрешаются в ходе приема.

Лицо, осуществляющее прием, руководствуясь законодательными и иными нормативными правовыми актами, в пределах своей компетенции вправе принять одно из следующих решений: удовлетворить просьбу, сообщив посетителю порядок и срок исполнения принятого решения; отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения;

принять письменное заявление, если поставленные посетителем вопросы требуют дополнительного

изучения или проверки, разъяснив ему причины, по которым просьба не может быть разрешена в процессе приема, порядок и срок ее рассмотрения. Если посетитель по каким-либо причинам не может самостоятельно в письменной форме изложить свою просьбу, лицо, осуществляющее прием, обязано оказать ему в этом необходимую помощь.

39. Все материалы, полученные от посетителя в ходе приема, передаются по журналу учета приема граждан (приложение 3 к Инструкции) на регистрацию и в соответствии с решением должностного лица, осуществляющего прием, ставятся на контроль и направляются на исполнение.

40. Если решение вопросов, поставленных посетителем в ходе приема, не входит в компетенцию должностного лица, осуществляющего прием, посетителю разъясняется, в какой орган (учреждение) ему следует обратиться, и, по возможности, ему оказывается необходимое содействие.

41. При нарушении посетителями общественного порядка принимаются меры к пресечению указанных действий и вызываются представители органов внутренних дел, а в случаях, когда посетитель совершает действия, дающие основания предполагать наличие у него тяжелого психического расстройства, вызывается врач-психиатр для оказания ему медицинской помощи.

V. Контроль за исполнением поручений по рассмотрению обращений граждан

42. Руководители федеральных органов осуществляют непосредственный контроль за соблюдением установленного законодательством и настоящей Инструкцией порядка рассмотрения обращений граждан.

43. Руководители федеральных органов осуществляют контроль за работой с обращениями граждан и организацией их приема как лично, так и через своих заместителей и секретариаты (делопроизводственные участки).

В целях систематического контроля за работой с обращениями граждан в каждом федеральном органе создается постоянно действующая комиссия, которая не реже одного раза в квартал проводит проверку состояния работы по рассмотрению обращений граждан. На основании изучения и анализа имеющихся материалов комиссия разрабатывает и вносит предложения о мерах по совершенствованию этой работы, устранению причин и условий, порождающих жалобы. О результатах проверки составляется акт.

44. На контроль берется рассмотрение обращений по вопросам:
неуставных взаимоотношений;
нарушения сотрудниками общественного порядка;
обжалования действий должностных лиц.

Контролю подлежат повторные обращения, а также другие обращения по указанию руководителя федерального органа.

Обращения граждан, о результатах рассмотрения которых необходимо сообщать в Федеральное Собрание Российской Федерации, другие органы государственной власти Российской Федерации, Администрацию Президента Российской Федерации, Аппарат Правительства Российской Федерации и средства массовой информации, берутся на особый контроль и разрешаются в первую очередь. В этом случае на контрольной карточке и обращении проставляется штамп (пометка) "Особый контроль".

45. На обращение оформляется контрольная карточка в двух экземплярах. Один экземпляр контрольной карточки вместе с обращением направляется исполнителю, другой остается у должностного лица, осуществляющего контроль за исполнением поручений по обращениям граждан. Контрольная карточка оформляется должностным лицом, осуществляющим контроль.

46. При осуществлении контроля обращается внимание на сроки исполнения поручений по обращениям граждан и полноту рассмотрения поставленных вопросов, объективность проверки фактов, изложенных в обращениях, законность и обоснованность принятых по ним решений, своевременность их исполнения и направления ответов заявителям.

47. Должностные лица на основании имеющихся у них контрольных карточек и переписки контролируют ход и результаты разрешения обращений, направленных в подчиненные федеральные органы, о результатах докладывают соответствующему руководителю.

48. Контрольная карточка (после внесения в нее исполнителем информации о содержании ответа заявителю, его номера и даты подписания) возвращается должностному лицу, осуществляющему контроль за исполнением поручений по обращениям граждан, для формирования картотеки, включенной в номенклатуру дел, журналов и картотек.

Сведения о результатах рассмотрения обращений переносятся в журнал учета предложений, заявлений и жалоб, который представляется для проверки своевременности и правильности выполнения принятых решений: руководителям федеральных органов - ежемесячно, инспектирующим (проверяющим) - по их требованию.

49. Картотека контрольных карточек хранится 5 лет после окончания ее ведения делопроизводством, затем уничтожается в установленном порядке.

50. В представляемых в вышестоящие федеральные органы сообщениях о результатах рассмотрения обращений граждан, взятых на контроль, должны быть отражены:

факты, установленные при проверке изложенных в обращении сведений;

факты, подтверждающие или опровергающие доводы заявителя;

номер и дата ответа заявителю.

В случае, если выявлены нарушения прав и охраняемых законом интересов граждан, недостатки и упущения в деятельности федерального органа, в сообщении также указывается, какие приняты меры в отношении виновных лиц, по восстановлению нарушенных прав и охраняемых законом интересов граждан, а также по устранению недостатков и упущений в работе федерального органа.

51. Контроль за исполнением поручений по обращениям граждан осуществляют:

Секретариат ФАПСИ - за исполнением поручений генерального директора ФАПСИ и его заместителей;

секретариаты главных и самостоятельных управлений ФАПСИ - за исполнением поручений руководства соответствующих управлений;

секретариаты (делопроизводственные участки) других федеральных органов - за исполнением поручений руководства соответствующих федеральных органов.

52. Контроль осуществляется путем запроса у исполнителей или должностных лиц, осуществляющих контроль в подчиненных федеральных органах, устной информации или письменных сообщений (справок) о состоянии исполнения поручений.

Периодичность проверки хода исполнения поручения определяется сотрудником, осуществляющим контроль, в зависимости от срока исполнения поручения.

53. Сотрудник, осуществляющий контроль, обязан:

знать ход исполнения поручения и предпосылки возможных задержек его исполнения;

содействовать своевременному и качественному исполнению поручения;

своевременно докладывать руководству о ходе исполнения поручения;

отражать в контрольной карточке ход исполнения поручения.

54. Решение о снятии обращения с контроля принимает руководитель или другое должностное лицо федерального органа, ответственное за своевременное и правильное рассмотрение обращений граждан. Промежуточный ответ на обращение, взятое на контроль, не является основанием для снятия обращения с контроля.

55. Снятие разрешенных обращений граждан с контроля осуществляется по решению:

руководства Главного административного управления ФАПСИ (обращения с резолюциями генерального директора ФАПСИ или его заместителей);

руководства федерального органа (обращения с резолюциями руководства соответствующего федерального органа).

7. Рассмотрение вопросов о работе с обращениями и по организации приема граждан на оперативных совещаниях.
8. Личное участие руководящего состава в рассмотрении и разрешении обращений и приеме граждан.
9. Обобщение и распространение положительного опыта работы с обращениями и по организации приема граждан в федеральных органах.

К отчету прилагаются статистические данные по форме:

СТАТИСТИЧЕСКИЕ ДАННЫЕ

о работе с обращениями граждан и рапортами сотрудников

в _____ за __ год

(наименование федерального органа)	Код	Тема
Подразделение- Общее	Общее	Обращения
Обращения	1	2
1. Жилищные вопросы	*	**
2. Вопросы пенсионного обеспечения (справки, начисление, перерасчет и др.)		
3. Несвоевременные, неполные выплаты денежного довольствия (зарботной платы)		
4. Вопросы прохождения военной службы, учебы (прием, перевод, стаж, справки и др.)		
5. Оказание материальной помощи		
6. Обжалование действий должностных лиц, критические замечания в их адрес		
7. Неуставные отношения в воинских коллективах		
8. Нарушение сотрудниками федеральных органов общественного порядка		
9. Совершенствование служебной деятельности		
10. Другие вопросы		
Итого: *	*	**
количество обращений, по которым приняты положительные решения		

Примечание. В случае подтверждения фактов, изложенных в обращениях по пунктам 6, 7, 8, представляются сведения о принятых мерах по каждому обращению.