

Об утверждении Инструкции по работе с обращениями граждан в Федеральной службе по гидрометеорологии и мониторингу окружающей среды

Приказ · № 186 · от 15.06.2007 · Федеральная служба по гидрометеорологии и мониторингу окружающей среды ·
Утратил силу

ПРИКАЗ

Федеральной службы по гидрометеорологии и мониторингу
окружающей среды

от 15 июня 2007 г. N 186

Об утверждении Инструкции по работе с обращениями граждан
в Федеральной службе по гидрометеорологии и мониторингу
окружающей среды

Зарегистрирован Минюстом России 6 июля 2007 г.

Регистрационный N 9785

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, N 19, ст. 2060), Положением о Федеральной службе по гидрометеорологии и мониторингу окружающей среды, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 23.07.2004 N 372 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2004, N 31, ст. 3262), Регламентом Федеральной службы по гидрометеорологии и мониторингу окружающей среды, утвержденным приказом Росгидромета от 15.09.2005 N 250, и в целях совершенствования работы с обращениями граждан в Федеральной службе по гидрометеорологии и мониторингу окружающей среды приказываю:

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию по работе с обращениями граждан в Федеральной службе по гидрометеорологии и мониторингу окружающей среды (далее - Инструкция).
2. Заместителям руководителя, начальникам структурных подразделений центрального аппарата, руководителям территориальных органов и организаций Федеральной службы по гидрометеорологии и мониторингу окружающей среды принять Инструкцию к руководству и исполнению.
3. ОПУ (В.Ю.Верятин) обеспечить методическое руководство и контроль за соблюдением требований, установленных Инструкцией.

Руководитель Росгидромета А.И.Бедрицкий

Зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 10.11.2005, регистрационный N 7149.

Приложение

И Н С Т Р У К Ц И Я

по работе с обращениями граждан в Федеральной службе
по гидрометеорологии и мониторингу окружающей среды

I. Общие положения

1.1. Инструкция по работе с обращениями граждан в Федеральной службе по гидрометеорологии и мониторингу окружающей среды (далее - Инструкция) определяет порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан, контроля за их исполнением, организации приема граждан.

1.2. Работа с обращениями граждан осуществляется в соответствии с:

Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

Регламентом Федеральной службы по гидрометеорологии и мониторингу окружающей среды (далее - Росгидромет);

иными федеральными законами и нормативными правовыми актами Российской Федерации; настоящей Инструкцией.

1.3. Предусмотренный Инструкцией порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан не распространяется на обращения граждан, порядок рассмотрения которых установлен уголовно-процессуальным законодательством, законодательством о гражданском судопроизводстве, законодательством об административных правонарушениях и трудовым законодательством Российской Федерации.

1.4. Организация работы по приему граждан, регистрации и контролю исполнения предложений, заявлений или жалоб граждан (далее - обращения граждан) в адрес Росгидромета в центральном аппарате Росгидромета осуществляется Организационно-правовым управлением (далее - ОПУ), в территориальном органе Росгидромета - отделом документационного обеспечения или специально назначенным должностным лицом, ответственным за работу с обращениями граждан (далее - ответственный специалист).

Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства.

1.5. Ответственность за организацию и соблюдение установленных сроков рассмотрения обращений граждан возлагается в центральном аппарате Росгидромета на руководителя Росгидромета, в территориальном органе Росгидромета - на руководителя территориального органа.

Ответственность за состояние делопроизводства по обращениям граждан в структурных подразделениях несут руководители структурных подразделений Росгидромета (территориальных органов Росгидромета).

II. Порядок приема граждан

2.1. Прием граждан по вопросам, относящимся к компетенции Росгидромета, осуществляется руководителем Росгидромета (территориального органа Росгидромета), его заместителями, начальниками управлений центрального аппарата Росгидромета или иными ответственными должностными лицами структурных подразделений Росгидромета.

2.2. Прием граждан в Росгидромете осуществляется не реже одного раза в неделю в соответствии с графиком. График приема граждан подготавливается ОПУ и утверждается руководителем Росгидромета (территориального органа Росгидромета), вывешивается в доступном для посетителей месте и размещается на официальном Интернет-сайте Росгидромета (для центрального аппарата) и в электронных информационных системах общего пользования (для территориального органа Росгидромета). В графике должны быть указаны: должность ведущего приема, его фамилия, имя, отчество, дни и часы приема.

2.3. Организация личного приема граждан осуществляется:

- у руководителя Росгидромета - помощником руководителя Росгидромета;
- у заместителей руководителя Росгидромета - специалистами, ответственным за организацию и ведение делопроизводства в приемных заместителей руководителя;
- у начальников структурных подразделений - специалистами, ответственными за делопроизводство в подразделениях;
- у руководителя территориального органа Росгидромета и его заместителей - ответственным специалистом.

2.4. Специалист, ответственный за организацию личного приема граждан в соответствии с пунктом 2.3, осуществляет подбор и представление всех необходимых документов по обращениям граждан должностному лицу Росгидромета, осуществляющему прием.

2.5. Содержание устного обращения заносится в журнал учета личного приема граждан. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан в устной

форме в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Полученные на личном приеме письменные и устные обращения граждан подлежат регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящей Инструкцией.

2.6. Если поставленные на личном приеме вопросы не входят в компетенцию Росгидромета, гражданину объясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

2.7. Если по существу поставленных в обращении вопросов гражданину ранее был дан ответ, то в ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения.

2.8. Учет устных обращений граждан и контроль исполнения принятых решений по итогам личного приема граждан ведутся специалистами, ответственными за организацию личного приема граждан в соответствии с пунктом 2.3, в журнале учета личного приема граждан, образец которого приведен в приложении к настоящей Инструкции.

III. Порядок работы с обращениями граждан

3.1. Прием и регистрация письменных обращений граждан.

3.1.1. Все поступающие в Росгидромет обращения граждан подлежат обязательной регистрации и учету.

3.1.2. Обращения работников Росгидромета по личным вопросам регистрируются и рассматриваются в том же порядке, что и граждан.

3.1.3. Регистрация обращений граждан и первичный ввод данных в регистрационно-контрольную форму (далее - РКФ) проводятся в течение трех дней с момента поступления.

3.1.4. При поступлении письменных обращений граждан проверяются правильность адресации и наличие приложений. Конверты к обращениям граждан сохраняются в тех случаях, когда только по ним можно установить адрес отправителя или когда дата почтового штемпеля необходима для подтверждения времени отправления и получения обращения, а также в других необходимых случаях.

3.1.5. Конверты с пометкой "лично" передаются по назначению без вскрытия.

3.1.6. При регистрации обращений граждан в правом нижнем углу лицевой стороны первого листа проставляется регистрационный штамп с указанием даты поступления и регистрационного номера.

3.1.7. Регистрационный номер состоит из индекса структурного подразделения, начальной буквы фамилии автора и порядкового номера поступившего обращения (например: 140-М-3).

3.1.8. Повторным обращениям граждан присваивается очередной регистрационный номер, а в соответствующей графе РКФ указывается регистрационный номер первого обращения. В правом верхнем углу на документе и в РКФ делается отметка "повторно". При этом повторным считается обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в случаях, если заявитель не удовлетворен данным ему ответом по предыдущему обращению либо со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения.

3.1.9. Для создания поисковых систем и достижения информационной совместимости регистрационных данных устанавливается следующий состав основных реквизитов регистрации обращений граждан:

дата поступления и регистрационный номер;

фамилия, имя, отчество автора обращения;

адрес;

вид доставки;

предыдущие обращения;

тематика обращения;

заголовок к тексту (краткое содержание документа);

дополнительная информация;

номер и дата ответа на данный документ;

результаты рассмотрения;
контроль исполнения;
ход исполнения;
хранение.

3.2. Рассмотрение письменных обращений граждан.

3.2.1. Росгидромет рассматривает письменные обращения граждан, непосредственно поступившие в его адрес и принятые при личном приеме руководителем Росгидромета или уполномоченным должностным лицом.

3.2.2. Организация работы с обращениями граждан, поступившими в Росгидромет по информационным системам общего пользования, осуществляется в соответствии с настоящей Инструкцией.

3.2.3. Письменные обращения, содержащие вопросы, не входящие в компетенцию Росгидромета, направляются в течение семи дней со дня регистрации по принадлежности, о чем сообщается заявителю.

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

3.2.5. Росгидромет при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

3.2.6. Росгидромет по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязан в течение 15 дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения.

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

3.2.8. После регистрации обращения граждан передаются руководителю Росгидромета (территориального органа Росгидромета) или его заместителям для рассмотрения и принятия решения.

3.2.9. Указания руководителя Росгидромета или его заместителей даются в виде резолюций, которые размещаются на отдельном листе бумаги, с указанием даты и регистрационного номера обращения.

3.2.10. В ОПУ (в территориальном органе Росгидромета - ответственным специалистом) резолюция переносится в РКФ.

3.2.11. Обращение направляется на исполнение в структурные подразделения в соответствии с резолюцией руководства.

3.2.12. Обращение считается своевременно исполненным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и направлен ответ заявителю в срок не более 30 дней со дня регистрации.

3.2.13. Ответ на обращения, поступившие в Росгидромет по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

3.2.14. Ответ заявителю подписывается руководителем Росгидромета, должностным лицом либо

уполномоченным на то лицом.

3.3. Порядок рассмотрения отдельных обращений.

3.3.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение 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.

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

3.3.3. Росгидромет при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

3.3.4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение руководству Росгидромета, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.3.5. В случае, если в письменном обращении гражданина в Росгидромет содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель Росгидромета (территориального органа Росгидромета) вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

3.3.6. 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.

IV. Сроки рассмотрения обращений граждан

4.1. Письменное обращение, поступившее в Росгидромет, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

4.2. Обращения, направленные в Росгидромет Администрацией Президента Российской Федерации, Аппаратом Правительства Российской Федерации, членами Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, депутатами Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, требующими сообщить результаты рассмотрения обращений граждан в их адрес, рассматриваются в срок, указанный в поручении, либо в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации.

4.3. Обращение, направленное в Росгидромет федеральным органом исполнительной власти, другим государственным органом, рассматривающим обращение и требующим сообщить результаты рассмотрения обращения в их адрес, рассматривается в 15-дневный срок.

4.4. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другой государственный орган, орган местного самоуправления, иному должностному лицу руководитель Росгидромета вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

V. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан

5.1. Контроль за полным и своевременным рассмотрением обращений граждан, поступивших в

Росгидромет, возлагается на ОПУ (в территориальном органе Росгидромета - на ответственного специалиста). Контроль исполнения документов по существу вопроса осуществляют начальники структурных подразделений Росгидромета.

5.2. Указание о постановке обращений на контроль дается руководителем Росгидромета (территориального органа), его заместителями. После рассмотрения обращений руководством Росгидромета они передаются начальнику ОПУ с целью постановки на контроль в соответствии с резолюциями руководства.

5.3. На обращения, взятые на контроль, проставляется штамп "Контроль".

5.4. В целях систематического контроля соблюдения установленных сроков рассмотрения обращений граждан в структурные подразделения Росгидромета еженедельно направляется таблица-напоминание о направленных на рассмотрение в данное структурное подразделение обращениях.

5.5. Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

Информация о промежуточных ответах отражается в РКФ.

5.6. Обращение снимается с контроля после вынесения окончательного решения и извещения об этом заявителя. Решение о снятии с контроля принимается руководителем Росгидромета (территориального органа Росгидромета) или его заместителем, ответственным за работу с обращениями граждан.

VI. Анализ и обобщение обращений граждан

6.1. Результаты анализа работы с обращениями граждан ежемесячно рассматриваются на совещаниях у руководства Росгидромета (территориального органа Росгидромета).

6.2. Ежегодно по итогам за прошедший год ОПУ проводится работа по анализу вопросов, содержащихся в обращениях граждан, а также по результатам их рассмотрения.

VII. Формирование и хранение дел по обращениям граждан

7.1. Обращения граждан, поступившие на имя руководства Росгидромета, со всеми относящимися к ним материалами формируются в дела и хранятся в ОПУ, поступившие на имя начальников структурных подразделений, - у специалистов, ответственных за делопроизводство в подразделениях (в территориальном органе Росгидромета - у ответственного специалиста). Обложка дела оформляется в установленном порядке.

7.2. На каждом обращении после принятия окончательного решения проставляются отметка "В дело", дата и подпись исполнителя по данному обращению или руководителя структурного подразделения, в котором рассматривалось обращение.

7.3. Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, формируются в дела по календарному году в соответствии с утвержденной номенклатурой дел. Документы в делах располагаются в хронологическом порядке в соответствии с регистрационным номером. Основания (письма-обращения) помещаются после материалов по рассмотрению обращения.

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

7.5. Ответственность за сохранность документов по обращениям граждан, законченных делопроизводством, возлагается на ОПУ, а находящихся на исполнении, - на начальников структурных подразделений Росгидромета и должностных лиц, работающих с данной категорией документов (в территориальном органе Росгидромета - на отдел документационного обеспечения).

7.6. Сроки хранения документов по обращениям граждан определяются в установленном порядке.

7.7. По истечении установленных сроков хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в установленном порядке.

7.8. В необходимых случаях постоянно действующей экспертной комиссией Росгидромета (территориального органа Росгидромета) может быть принято решение об увеличении срока

7.10. Документы Росгидромета по обращениям граждан, подлежащие постоянному хранению, передаются на государственное хранение в Государственный архив Российской Федерации. Документы территориального органа Росгидромета по обращениям граждан, подлежащие постоянному хранению, передаются на государственное хранение в государственный архив субъекта Российской Федерации.

к Инструкции Журнал учета личного приема граждан +-----+
| | | Фамилия, | | | Ф. И. О. | | | имя, | Краткое | | Результаты |и подпись | | N | Дата |отчество
|содержание| Дата |рассмотрения| лица, | |п/п|обращения| и адрес |обращения |приема| обращения
|осуществ- | | |заявителя| | | ляющего | | | | | прием | +---+-----+-----+-----+-----+
+-----| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | +---+-----+-----+-----+-----+-----+-----+
-----+