



**Управление гражданской защиты и обеспечения пожарной
безопасности Ненецкого автономного округа**

ПРИКАЗ

от 25 января 2018 г. № 3
г. Нарьян-Мар

О порядке рассмотрения обращений граждан

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Положением об Управлении гражданской защиты и обеспечения пожарной безопасности Ненецкого автономного округа, утвержденным постановлением Администрации Ненецкого автономного округа от 14.12.2016 № 390-п ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Порядок рассмотрения обращений граждан в Управлении гражданской защиты и обеспечения пожарной безопасности Ненецкого автономного округа согласно Приложению.

2. Признать утратившими силу:

приказ Комитета гражданской обороны Ненецкого автономного округа от 04.09.2013 № 14 «О рассмотрении обращений граждан»;

приказ Комитета гражданской обороны Ненецкого автономного округа от 16.09.2015 № 15 «О внесении изменений в Порядок рассмотрения обращений граждан в Комитете гражданской обороны Ненецкого автономного округа».

3. Настоящий приказ вступает в силу со дня его официального опубликования.

Начальник Управления
гражданской защиты и обеспечения
пожарной безопасности
Ненецкого автономного округа



Е.А. Макаров

Приложение
к приказу Управления гражданской
защиты и обеспечения пожарной
безопасности Ненецкого автономного
округа от 25.01.2018 № 3
«О рассмотрении обращений граждан»

**Порядок
рассмотрения обращений граждан в Управлении
гражданской защиты и обеспечения пожарной безопасности
Ненецкого автономного округа**

1. Настоящий Порядок определяет организацию приема, регистрации, рассмотрения, учета обращений и личного приема граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, объединений граждан, включая юридических лиц, (далее - обращения граждан) в Управлении гражданской защиты и обеспечения пожарной безопасности Ненецкого автономного округа (далее - Управление).

2. Настоящий Порядок разработан в соответствии с Конституцией Российской Федерации и требованиями Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон от 02.05.2006 N 59-ФЗ).

3. К обращениям граждан относятся изложенные в письменной, устной форме или в форме электронного документа предложения, заявления, жалобы, поступившие:

непосредственно от граждан;
от объединений граждан, в том числе юридических лиц;
посредством почтовой, факсимильной связи, электронной почты;
через государственные органы, органы местного самоуправления или должностных лиц;

через государственные и муниципальные учреждения и иные организации, на которые возложено осуществление публично значимых функций, и их должностных лиц.

Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

В обращениях могут быть поставлены вопросы, касающиеся прав и законных интересов как автора обращения, так и других граждан или интересов всего общества.

Обращение, поступившее в Управление в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в настоящем порядке. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

4. В Управлении рассматриваются обращения граждан по вопросам, относящимся к компетенции Управления.

5. Все гражданские служащие Управления (далее - исполнители), работающие с обращениями граждан, несут ответственность за сохранность находящихся у них документов и писем. Сведения, содержащиеся в обращениях граждан, могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращениями.

При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. 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.

6. При утрате исполнителем письменных обращений граждан назначается служебная проверка, по результатам которой решение принимает начальник Управления.

7. Прием, первичная обработка и регистрация письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, адресованных в Управление, осуществляется служащим, ответственным за ведение делопроизводства (далее - делопроизводитель).

При приеме обращений непосредственно от гражданина делопроизводителем по просьбе гражданина делается отметка с указанием даты приема обращения.

8. Первичная обработка поступивших письменных обращений включает в себя:

проверку полноты сведений, содержащихся в обращении;

проверку наличия обращения и указанных автором вложений и приложений.

Почтовые конверты (пакеты), в которых поступают письменные обращения граждан, сохраняются вместе с обращениями. Конверты с пометкой «лично руководителю», не вскрывая передаются начальнику Управления.

9. Делопроизводство по письменным обращениям граждан ведется отдельно от общего делопроизводства.

10. Регистрация письменных обращений граждан производится делопроизводителем в системе электронного документооборота «Дело» в течение трех дней с даты их поступления. В случае поступления обращения в день, предшествующий нерабочим праздничным или выходным дням, регистрация их производится в рабочий день, следующий за нерабочими праздничными или выходными днями.

11. На обращениях граждан проставляется штамп, в котором указываются входящий номер и дата регистрации. Повторным обращениям при их поступлении присваивается очередной регистрационный номер.

12. На зарегистрированное обращение делопроизводителем в тот же день

в двух экземплярах оформляется карточка учета письменных обращений (Приложение 1 к настоящему Порядку). Первый экземпляр остается у делопроизводителя, второй экземпляр передается исполнителю совместно с обращением.

13. При постановке обращения на контроль в регистрационном штампе указывается слово «Контроль» и предварительная дата исполнения документа. После рассмотрения обращений исполнителями по существу поставленных вопросов предварительная дата исполнения документа может быть скорректирована в пределах сроков, предусмотренных в пункте 27 настоящего Порядка.

14. При поступлении обращений, где указано о приложении документов, которые полностью или частично отсутствуют, на первом листе обращения проставляется штамп «Получено без приложения». В случае если документы отсутствуют частично, на первом листе обращения дополнительно делается отметка об отсутствии соответствующих документов.

В случае необходимости соответствующим исполнителем направляется запрос автору обращения о высылке недостающих приложений.

15. Зарегистрированные обращения передаются начальнику Управления на рассмотрение. В ходе рассмотрения решаются следующие вопросы:

- 1) о принятии обращения к рассмотрению;
- 2) о направлении обращения в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в чью компетенцию входит решение поставленных в обращении вопросов;
- 3) о постановке обращения на контроль;
- 4) о возвращении обращения заявителю в соответствии с требованиями пункта 16 настоящего Порядка.

16. Не направляются на рассмотрение исполнителям следующие обращения:

- 1) в котором обжалуется судебное решение (возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения в течение семи дней со дня регистрации обращения);
- 2) в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (сообщается гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом);
- 3) если текст письменного обращения не поддается прочтению, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;
- 4) если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства (о чем сообщается заявителю);
- 5) 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 сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений).

17. В случае, если в 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 компетенцией.

18. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

19. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

20. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, начальник Управления 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 Управление, или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

21. В случае поступления в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте Управления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении.

22. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Управления, направляется в течение семи календарных дней со дня регистрации по принадлежности в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ.

23. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и губернатору Ненецкого автономного округа с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ.

24. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

25. В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 6

статьи 8 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ, 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 соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

26. Начальник Управления направляет обращения, по которым принято решение о принятии их к рассмотрению, на исполнение служащим с оформлением поручения. Поручение должно содержать фамилии и инициалы служащих, которым дается поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действие и порядок исполнения, подпись председателя с датой.

Рассмотрение, передача на исполнение незарегистрированных письменных обращений не допускается.

27. Письменное обращение, поступившее в Управление рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации обращения, кроме обращений, поступивших через вышестоящие органы государственной власти или иные организации, в которых указывается конкретный срок исполнения, не превышающий установленный Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ срок рассмотрения обращений.

Если последний день обращения приходится на нерабочий день, оно подлежит исполнению в предшествующий ему рабочий день.

Контроль за сроками исполнения, а также централизованную подготовку ответа заявителю (а для контрольных поручений и в вышестоящую организацию) осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым. Соисполнители не позднее семи календарных дней до истечения срока исполнения письма обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

28. В исключительных случаях, а также в случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращении, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, направления документов за пределы Ненецкого автономного округа, принятия других мер, сроки рассмотрения обращений граждан продлеваются начальником Управления не более чем на 30 календарных дней, на основании письменного мотивированного предложения исполнителя с сообщением об этом обратившемуся гражданину и обоснованием необходимости продления сроков.

29. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения (промежуточный ответ) направляется гражданину не позднее рабочего дня, следующего за днем принятия решения о продлении срока.

30. Если контроль за рассмотрением обращения установлен вышестоящим государственным органом власти, то исполнитель согласовывает продление срока рассмотрения, готовит мотивированный промежуточный ответ гражданину.

31. Делопроизводителем продлевается контрольный срок рассмотрения обращений, срок рассмотрения которых продлен, с внесением соответствующей информации в карточку учета письменных обращений.

32. Ответ на обращение должен содержать конкретную и четкую информацию по вопросам, указанным в обращении. Текст ответа должен излагаться последовательно, кратко и содержать исчерпывающую информацию на все поставленные в обращении вопросы.

33. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

34. Ответ на коллективное обращение направляется на имя первого подписавшего его лица (если в письме не оговорено конкретное лицо, которому надлежит направить ответ).

35. Ответ на обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

36. Приложенные к обращению подлинники документов, присланные заявителем, остаются в деле, если в письме не содержится просьба об их возврате.

37. Если по письму дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

Ответ на обращение подписывается начальником Управления.

38. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим большое общественное значение.

Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе Управления, выявления принимавшихся ранее мер по обращениям граждан при получении справки по вопросам, с которыми автор обращается неоднократно.

39. В обязательном порядке осуществляется контроль за исполнением поручений, поступивших через вышестоящие органы государственной власти Российской Федерации и Ненецкого автономного округа, депутатские запросы о рассмотрении обращений граждан.

40. Решение о постановке обращения на контроль принимает начальник Управления.

41. Личный прием граждан в Управлении осуществляют начальник или по его поручению заместитель начальника Управления с учетом служебного графика в соответствии с предварительной записью на личный прием либо на основании устного обращения, без предварительной записи, в порядке очереди.

График личного приема заявителей утверждается начальником Управления.

42. Личный прием граждан осуществляется по предварительной записи с заполнением карточки личного приема гражданина (Приложение 2 к настоящему Порядку).

Предварительная запись на личный прием проводится делопроизводителем ежедневно с 8.30 до 12.30 и с 13.30 до 16.30 (кроме выходных и нерабочих праздничных дней), а также по телефону или с использованием сети «Интернет».

43. Отдельные категории граждан, в случаях предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

44. Делопроизводитель при подготовке личного приема заявителей:

заполняет карточки личного приема заявителей;

в случае необходимости производит подборку материалов о предыдущих обращениях по рассматриваемому вопросу;

осуществляет учет обращений и контролирует их рассмотрение.

45. 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 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.

46. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с требованиями, установленными настоящим Порядком.

47. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов и по иным основаниям, предусмотренным Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ.

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

49. По окончании приема начальник Управления доводит до сведения заявителя свое решение, информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению и откуда он получит ответ, либо разъясняет: где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

Приложение 1
к Порядку рассмотрения обращений
граждан в Управлении гражданской защиты
и обеспечения пожарной безопасности
Ненецкого автономного округа,
утвержденному приказом Управления
гражданской защиты и обеспечения
пожарной безопасности Ненецкого
автономного округа от 25.01.2018 № 3

КАРТОЧКА
учета письменного обращения
(лицевая сторона)

№ _____	дата регистрации " ____ " _____	20__ г.
Ф.И.О. _____		
Адрес _____		
Сведения о повторности _____		
Сведения об осуществлении контроля _____		
Краткое содержание _____		
Кем рассмотрено _____		
Резолюция руководства _____		
Куда (кому) направлено _____		
Ф.И.О. исполнителя _____		
Дата исполнения « ____ » _____ 20__ г.		

Приложение 2
к Порядку рассмотрения обращений
граждан в Управлении гражданской
защиты и обеспечения пожарной
безопасности Ненецкого автономного
округа, утвержденному приказом
Управления гражданской защиты
и обеспечения пожарной безопасности
Ненецкого автономного округа
от 25.01.2018 № 3

КАРТОЧКА
личного приема гражданина

№ _____	дата приема « _____ » _____	20 _____	г.
Ф.И.О. _____			
Адрес _____			
Краткое содержание устного обращения _____			
Решение, принятое по устному обращению _____			
