

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА

МЕЖРЕГИОНАЛЬНОЕ ТЕРРИТОРИАЛЬНОЕ УПРАВЛЕНИЕ ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА ЦЕНТРАЛЬНЫХ РАЙОНОВ ФЕДЕРАЛЬНОГО АГЕНТСТВА ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА

ПРИКАЗ

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2014г. \_\_\_\_\_\_\_

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ИНСТРУКЦИИ

О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

ГРАЖДАН в МТУ ВТ ЦР

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", в целях совершенствования работы с обращениями граждан в Межрегиональном территориальном управлении Воздушного транспорта Центральных районов

**П Р И К А З Ы В А Ю:**

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан в Межрегиональном территориальном управлении Воздушного транспорта Центральных районов (далее - Инструкция).

2. Заместителям и. о. начальника управления, начальникам отделов обеспечить строгое соблюдение требований Инструкции всеми сотрудниками Межрегиональном территориальном управлении Воздушного транспорта Центральных районов (далее – МТУ ВТ ЦР).

3. Начальнику отдела административно- хозяйственного обеспечения обеспечить методическое руководство и контроль за соблюдением установленного порядка работы по рассмотрению обращений граждан в отделах.

4. Контроль за исполнением настоящего Приказа оставляю за собой.

И.о. Начальника А.П.Шуваев

УТВЕРЖДЕНА

Приказом и.о. начальника

Межрегионального территориального

управления Воздушного транспорта

Центральных районов

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2014г.№\_\_\_

ИНСТРУКЦИЯ

О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В

Межрегиональном территориальном управлении Воздушного транспорта Центральных районов

I. Общие положения

1. Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан в

Межрегиональном территориальном управлении Воздушного транспорта Центральных районов (далее - Инструкция) разработана в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"

2. Работа с обращениями граждан в Межрегиональном территориальном управлении Воздушного транспорта Центральных районов (далее – МТУ ВТ ЦР) основывается на принципах гласности и открытости. Информация о фактическом адресе МТУ ВТ ЦР, телефоне для справок, порядке и сроках рассмотрения обращений граждан размещена на официальном интернет-сайте МТУ ВТ ЦР.

3. Работа с обращениями граждан включает:

прием гражданина;

прием и первичную обработку письменных сообщений;

регистрацию обращений;

направление обращений на исполнение;

рассмотрение обращений;

уведомление заявителя о направлении обращения в другие

учреждения;

уведомление заявителя о длительном рассмотрении обращения;

контроль сроков исполнения документов и выполнения принятых по

ним решений;

информационно-справочную работу по обращениям;

извещение заявителя о вынесенных решениях;

группировку дела и текущее хранение этих документов;

анализ поступивших обращений.

II. Виды обращений граждан

1. Основные категории, относящиеся к обращениям граждан:

обращение - предложение, заявление, жалоба гражданина, изложенные в письменной или устной форме;

предложение - вид обращения гражданина, направленного на совершенствование законов и иных нормативных правовых актов, улучшение организации деятельности органов государственной власти, органов местного самоуправления, их должностных лиц, на решение вопросов развития общественных отношений, улучшение социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

заявление - вид обращения гражданина по поводу реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатков в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

жалоба - вид обращения гражданина по поводу восстановления или защите его прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц, нарушенных действием (бездействием) юридических или физических лиц;

коллективное обращение - обращение двух или более граждан, а также обращение, принятое на митинге или собрании путем голосования (подписанное инициаторами коллективного обращения) или путем сбора подписей.

III. Порядок приема и регистрации обращений граждан

1. Обращение может быть подано в письменной форме, лично, по почте, по информационным системам общего пользования, а также устно должностному лицу, наделенному правом рассмотрения обращений или ведущему личный прием.

2. Все обращения граждан, поступившие в МТУ ВТ ЦР, принимаются и предварительно рассматриваются централизованно в Отделе административно- хозяйственного обеспечения (далее- ОАХО).

3. Предварительное рассмотрение обращений граждан проводится с целью учета и распределения поступивших обращений на требующие рассмотрения руководством и направляемые непосредственно в структурные подразделения и ответственным исполнителям. Предварительное рассмотрение обращений граждан осуществляется, исходя из оценки их содержания, на основании установленного в ОАХО распределения обязанностей. Эта работа выполняется наиболее квалифицированными сотрудниками, хорошо знающими функции структурных подразделений, круг должностных обязанностей руководителей и специалистов. При предварительном рассмотрении документов выделяются следующие группы документов.

1V. Обращения граждан, поступающие в адрес руководства МТУ ВТ ЦР.

1. На поступивших к нему обращениях Начальник (заместитель или помощник Начальника) пишет резолюцию. В резолюции указывают исполнителя, содержание поручения, срок исполнения. Рассмотренные руководством обращения возвращаются в ОАХО, где в соответствии с резолюцией разрабатывается их дальнейший маршрут. Подлинник обращения, которое рассматривается несколькими структурными подразделениями, получает ответственный исполнитель, соисполнителям передаются копии.

2. Обращения граждан, направляемые в структурные подразделения и не требующие резолюции руководства МТУ ВТ ЦР.

Это обращения граждан, адресованные непосредственно структурным подразделениям, которые, после регистрации в ОАХО, передаются сотрудникам этих подразделений, ответственным за ведение делопроизводства, на рассмотрение руководителя структурного подразделения.

3. После первичной обработки письменные обращения передаются на регистрацию. Учету подлежат все поступившие обращения, включая и те, которые по форме не соответствуют требованиям, установленным законодателем.

Регистрация обращений граждан осуществляется отдельно от других направлений документационного обеспечения.

4. Регистрация обращений граждан, поступающих в адрес начальника МТУ ВТ ЦР, заместителей начальника или руководителей структурных подразделений, а также в

адрес МТУ ВТ ЦР или структурных подразделений (без указания должностного лица), осуществляется специалистом ОАХО, ответственным за работу с обращениями граждан.

5. Письменные обращения граждан подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента их поступления в МТУ ВТ ЦР. В случае поступления обращений граждан в преддверии праздничных или выходных дней регистрация может производиться в первый рабочий день после праздничных или выходных дней.

6. Регистрация обращений граждан осуществляется в журнале учета письменных обращений граждан (Приложение N 1 к настоящей Инструкции) либо в автоматизированной системе учета документооборота (далее - регистрационные формы).

7. В регистрационных формах отражаются основные поисковые признаки документа и сведения о заявителе:

учетный номер и дата регистрации;

фамилия, имя, отчество автора обращения или наименование организации, направившей обращение гражданина;

почтовый адрес автора обращения;

краткое содержание;

резолюции;

ответственный исполнитель;

контрольный срок исполнения;

Данные о сути обращений граждан и результатах рассмотрения, внесенные в регистрационные формы, должны быть конкретными и носить информативный характер.

8. При регистрации обращений граждан на лицевой стороне первого листа на свободном от текста месте ставится соответствующий регистрационный штамп установленного образца и вписывается учетный номер и дата регистрации. В случае, если обращение поступило в качестве приложения к сопроводительному письму из организации или от должностного лица, учетный номер проставляется на сопроводительном письме. Если к обращению прилагаются справочные материалы, они скрепляются с основным документом. Конверт не уничтожается, так как штамп на нем может являться доказательством даты получения документа и, кроме того, адрес автора обращения может быть написан лишь на конверте. Конверт сохраняется вместе с документом до полного решения вопроса и помещается с ним в дело.

9. Повторные обращения граждан регистрируются так же, как и первичные. При этом в регистрационных формах указывается номер и дата предыдущего документа, а на самом документе в правом верхнем углу делается отметка "повторно". Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не был удовлетворен данным по первому обращению ответом. Обращения одного и того же автора по разным вопросам повторными не являются.

10. Коллективные обращения граждан регистрируются в общем порядке, при этом в регистрационных формах проставляется отметка "коллективное" и вносятся первые две-три разборчиво указанные фамилии; первой указывается фамилия того автора, в адрес которого просят направить ответ.

11. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа или органа местного самоуправления, в которые 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.

12. Письменные обращения граждан, в которых не указаны фамилия автора и почтовый адрес (далее - анонимные обращения), по которому должен быть направлен ответ, регистрируются в общем порядке, в регистрационных формах в качестве автора проставляется отметка "анонимное". Ответ на анонимное обращение не дается. Анонимные обращения, содержащие сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, подлежат направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией, о чем в регистрационных формах делается соответствующая отметка. Обращения граждан, содержащие нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица или членам его семьи, а также текст которых не поддается прочтению, как правило, не рассматриваются и остаются без ответа по существу поставленных в нем вопросов, о чем сообщается гражданину (при наличии почтового адреса), направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

13. Для приема интернет-обращений применяется программное обеспечение, предусматривающее обязательное заполнение заявителем реквизитов, необходимых для организации работы с обращениями граждан. Интернет-обращение распечатывается на бумажном носителе и дальнейшая работа с ним ведется как с письменными обращениями граждан в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

14. Регистрация обращений граждан, поступающих в МТУ ВТ ЦР, осуществляется в журнале и автоматизированной системе учета документооборота "Компьютерная документальная система" (далее - КДС). Регистрационный номер состоит из буквенного индекса, через тире - порядкового номера, например:

И-25, где буквенный индекс "И" - первая буква фамилии автора обращения (Иванов), 25 - порядковый номер; Кл-26, где буквенный индекс "Кл" - коллективное обращение (подписали два автора и более), 26 - порядковый номер; Ан-27, где буквенный индекс "Ан" - анонимное обращение (без указания фамилии), 27 - порядковый номер.

15. Зарегистрированный документ передается руководителю для принятия решения.

16. Регистрация ответов на обращения граждан, за подписью начальника управления и его заместителей производится в ОАХО.

IV. Порядок рассмотрения обращений граждан

1. Рассмотрение обращений граждан осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, международными договорами Российской Федерации, федеральными конституционными законами, Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", иными федеральными законами, нормативными правовыми актами Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, Министерства транспорта Российской Федерации, Регламентом МТУ ВТ ЦР, Инструкцией по делопроизводству в МТУ ВТ ЦР и положениями настоящей Инструкции.

2. Отдел административно- хозяйственного обеспечения:

организует учет обращений граждан, поступающих в адрес Управления и его структурных подразделений и направляет обращения граждан на рассмотрение в соответствующие структурные подразделения Управления; осуществляет контроль за полным и своевременным рассмотрением предложений, заявлений, жалоб граждан, поступивших в Управление; осуществляет методическое руководство по работе с обращениями граждан и приему граждан в структурных подразделениях Управления.

3. Руководство Управления, руководители структурных подразделений и другие должностные лица при рассмотрении предложений, заявлений и жалоб должны:

внимательно разбираться в их существе, в случае необходимости истребовать нужные документы, направлять работников на места для проверки, принимать другие меры для объективного разрешения вопроса;

принимать обоснованные решения по предложениям, заявлениям, жалобам, обеспечивать своевременное и правильное исполнение этих решений;

сообщать гражданам в письменной или устной форме о решениях, принятых по предложениям, заявлениям, жалобам, а в случае их отклонения указывать мотивы;

по просьбам граждан разъяснять порядок обжалования;

систематически анализировать и обобщать предложения, заявления, жалобы, содержащиеся в них критические замечания с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушения прав и охраняемых законом интересов граждан, изучения общественного мнения, совершенствования государственных органов.

4. При рассмотрении обращений граждан принимаются следующие решения:

о направлении обращения на исполнение или оставлении его без ответа;

о передаче обращения для рассмотрения в другие государственные органы, органы местного самоуправления или организации по принадлежности.

5. В случае, когда полученное обращение не относится к компетенции МТУ ВТ ЦР, оно должно быть в пятидневный срок со дня регистрации направлено в компетентный орган либо заявителю с разъяснением, куда следует направить свое обращение. Если в документе поставлены вопросы, требующие решения нескольких организаций, получившее обращение учреждение передает необходимую информацию в эти организации. В случае пересылки документов в другие организации заявители ставятся об этом в известность.

6. Если в процессе рассмотрения документа руководитель может сразу решить поставленный вопрос, он отражает свое решение в резолюции, на основании которой составляется ответ заявителю. Если вопрос требует разъяснения, в резолюции указываются исполнитель и срок ответного разъяснения документа. Все указания руководителя переносятся в регистрационную форму.

7. Обращения граждан, содержащие обжалование судебных решений, возвращаются заявителям, направившим обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

8. Запрещается направлять обращения граждан на рассмотрение в организации или должностным лицам, решения или действия (бездействие) которых обжалуются.

9. В случае, если рассмотрение обращений граждан поручается нескольким исполнителям, ответственным является исполнитель, который указан в резолюции первым.

10. По обращениям граждан, принятым к рассмотрению, ответственный исполнитель проводит проверку по указанным в обращении фактам, осуществляет сбор информации и документов.

11. Обращения граждан считаются рассмотренными, если разрешены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры по устранению указанных недостатков и в установленные сроки заявителям даны ответы.

12. Текст ответа составляется в официальном стиле без употребления служебных аббревиатур. Ответ на обращение гражданина должен содержать юридически обоснованную информацию по каждому изложенному в нем вопросу. При необходимости в ответе приводится ссылка на законодательные и иные нормативные правовые акты Российской Федерации.

13. При рассмотрении обращений граждан, содержащих вопросы, на которые заявителям неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями и в которых не приводятся новые доводы или обстоятельства, принимается решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителями. О данном решении уведомляются граждане, направившие обращение. Переписка возобновляется, если основания, по которым она была прекращена, устранены.

14. Если ответ по существу поставленных в обращениях граждан вопросов не может быть дан без разглашения сведений, охраняемых законодательством Российской Федерации, в том числе составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, заявителям, направившим обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленных в нем вопросов в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

15. Запрещается направлять заявителям ответы с исправлениями или ошибками (в том числе в реквизитах).

16. Ответы заявителям печатаются на бланках установленного образца и после регистрации направляются по почте.

17. Интернет-обращения подлежат рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией. В этом случае ответ заявителям направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

18. Основанием для отказа в рассмотрении интернет-обращения может служить:

отсутствие почтового адреса для ответа;

поступление дубликата уже принятого интернет-обращения;

некорректность содержания интернет-обращения.

19. Начальники структурных подразделений МТУ ВТ ЦР,

несут персональную ответственность за организацию работы с обращениями граждан, их своевременное, качественное и объективное рассмотрение.

20. Нарушение установленного порядка рассмотрения предложений, заявлений и жалоб, бюрократическое отношение к ним, волокита, а также преследование граждан в связи с подачей предложений, заявлений, жалоб либо за содержащуюся в них критику влекут в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с законодательством. Если указанные нарушения установленного порядка рассмотрения обращения граждан причинили существенный вред государственным или общественным интересам или правам и охраняемым законом интересам граждан, то они влекут уголовную ответственность в соответствии с законодательством. Подача гражданином заявления или жалобы в клеветнических целях влечет ответственность в соответствии с законодательством.

21. По итогам года руководители структурных подразделений МТУ ВТ ЦР, представляют начальнику ОАХО доклад с обобщенными данными и результатами работы по рассмотрению обращений граждан. ОАХО обобщает указанные материалы и представляет проект отчета на подпись начальнику МТУ ВТ ЦР и направляет в Росавиацию.

V. Сроки рассмотрения обращений граждан

1. Обращения граждан рассматриваются в следующие сроки:

направленные Администрацией Президента Российской Федерации, Аппаратом Правительства Российской Федерации, членами Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, депутатами Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, федеральными органами исполнительной власти, другими государственными органами и требующие сообщения результатов рассмотрения обращений граждан в их адрес – в срок, указанный в поручении, либо в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации в МТУ ВТ ЦР;

иные обращения граждан - в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации в МТУ ВТ ЦР.

2. В тех случаях, когда для рассмотрения заявления или жалобы необходимо проведение специальной проверки, запрос дополнительных материалов либо принятие других мер, сроки рассмотрения могут быть в порядке исключения продлены Начальником или заместителем начальника, но не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения обращения сообщается заявителю с указанием причин и, в случае необходимости, вышестоящему органу государственной власти, направившему обращение на рассмотрение в срок, указанный в поручении, либо в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации обращения в МТУ ВТ ЦР.

VI. Контроль за исполнением поручений по обращениям граждан

1. Контроль исполнения поручений по рассмотрению обращений граждан включает постановку на контроль, проверку своевременного доведения документа до исполнителя, регулирование хода исполнения, предупредительный контроль, снятие с контроля, направление исполненного документа в дело, учет, обобщение и анализ хода и результатов исполнения документов, информирование Начальника МТУ.

2. Контроль за полным и своевременным рассмотрением обращений граждан обеспечивается ОАХО.

3. На контроль ставятся:

обращения граждан, направленные Администрацией Президента Российской Федерации, Аппаратом Правительства Российской Федерации, членами Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, депутатами Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации и требующие сообщить результаты рассмотрения обращений граждан в их адрес;

обращения граждан, направленные иными федеральными органами исполнительной власти, другими государственными органами и требующими сообщить результаты рассмотрения обращений граждан в их адрес; иные обращения граждан, подлежащие рассмотрению.

4. Постановка на контроль обращений граждан осуществляется специалистом ОАХО, ответственным за работу с обращениями граждан, и включает в себя отметку о контроле на документе и внесение информации в КДС: краткое содержание поручения, ответственный исполнитель, соисполнители согласно резолюции и контрольный срок исполнения. Даты исполнения исчисляются в календарных днях с даты регистрации обращений.

5. Справочно-информационная работа по рассмотрению обращений осуществляется на основе единой базы данных автоматизированной системы документооборота (КДС).

6. Все этапы движения контролируемого документа должны быть отражены в регистрационных формах. Обращение снимается с контроля только после фактического выполнения принятого по нему решения, о чем делается отметка в регистрационных формах. Результаты решения вопроса, поставленного в обращении, сообщается заявителю. Ответы должны быть исчерпывающими, соответствующими действующему законодательству. Решение, принятое единолично компетентным должностным лицом, сообщается автору обращения от имени органа, которому подчинено должностное лицо. Решение, принятое коллегиальным органом, сообщается автору обращения со ссылкой на дату принятия этого решения либо в виде выписки из решения или протокола. Об отказе в положительном решении поднятых в предложениях, заявлениях и жалобах вопросов также сообщается заявителю в письменной форме. Отказ должен быть обоснован, указаны мотивы и основания для отказа. Специалист ОАХО, ответственный за работу с обращениями граждан, обязан систематически вести анализ этой категории документов. Периодически (раз в квартал) составляются справки, в которых отражаются вопросы, их количество по каждому вопросу, а также количество положительных и отрицательных решений. Кроме того, в справках указывается, сколько обращений было решено в срок, сколько просрочено и почему.

7. После окончательного решения и исполнения на каждом документе делается отметка "в дело" и ставится личная подпись должностного лица, принявшего это решение. Подлинники предложений, заявлений и жалоб после их разрешения, а также копии ответов на них в обязательном порядке представляются в ОАХО для снятия с контроля и формирования в дела. Отметка о снятии с контроля вносится в КДС.

8. Снятие с контроля поручений по рассмотрению обращений граждан осуществляется:

при представлении исполнителем копии ответа заявителю по существу обращения;

при представлении исполнителем письменной информации о личной встрече с заявителем и решении вопросов, изложенных в обращении гражданина;

при переадресации обращения гражданина в другой государственный орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, по представлении исполнителем копии письма о направлении обращения по принадлежности и копии ответа заявителю о переадресации его обращения. Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

VII. Хранение письменных обращений граждан и материалов,

связанных с их рассмотрением

1. Копии обращений граждан со всеми относящимися к ним материалами, рассмотренные в структурных подразделениях МТУ ВТ ЦР, формируются в дела и хранятся в структурных подразделениях в соответствии с номенклатурой дел.

2. Все подлинники обращений граждан, а также копии ответов на все контрольные поручения по рассмотрению обращений граждан хранятся в ОАХО.

3. Рассмотренные обращения граждан формируются в дела отдельно от общей переписки. Вместе с обращениями подшиваются копия ответа и все документы, относящиеся к этому вопросу. Каждое обращение составляет в деле самостоятельную группу документов. Внутри дела эти группы документов располагаются в алфавитном порядке по фамилиям заявителей. В случае повторного обращения или появления дополнительных документов они подшиваются к данной группе документов. Если в структурное подразделение поступает большое количество обращений граждан, то каждое дело заводится по одной или нескольким начальным буквам фамилий заявителей. Если обращений мало, они могут быть сгруппированы в одно-два дела. Коллективные письма подшиваются в отдельное дело. При небольшом количестве обращений их можно группировать в дела в хронологическом порядке, исходя из даты поступления. Дополнительные материалы по вопросу или повторное обращение подшиваются к первой группе материалов.

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

5. Материалы по обращениям граждан хранятся в соответствии с требованиями инструкции по делопроизводству.

VIII. Личный прием граждан

1. Прием граждан Начальником и заместителями начальника МТУ ВТ ЦР, проводится в установленные и доведенные до сведения граждан дни и часы.

2. Учет и контроль исполнения принятых решений по итогам личного приема граждан ведется в журнале регистрации приема граждан (Приложение N 2 к настоящей Инструкции). В случае, если заявление или жалоба не могут быть разрешены во время приема, они излагаются в письменной форме и с ними ведется работа как с письменными обращениями. В случае, если поставленные гражданином вопросы не входят в компетенцию МТУ ВТ ЦР, ему разъясняется порядок обращения в соответствующие органы государственной власти.

3. Прием граждан организуется в следующем порядке: запись на прием, организация приема, работа с письменными обращениями граждан, поступившими во время приема, организация работы по документационному обеспечению приема.

4. Запись на прием осуществляется на основании заявлений граждан с изложением существа вопроса и приложением необходимых для рассмотрения обращения документов. Заявления о приеме, переданные по телефону или по электронной почте, к рассмотрению не принимаются. При личном приеме гражданин обязан предъявить документ, удостоверяющий его личность.

6. Если в ходе личного приема изложенные гражданином факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно. Содержание устного обращения, а также результаты его рассмотрения заносятся в журнал регистрации приема граждан. В остальных случаях заявителю дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ранее ему был дан ответ по существу поставленных в нем вопросов.

IX. Справки, напоминания, оперативные и аналитические отчеты

1. Отдел АХО еженедельно направляет структурным подразделениям напоминания о приближении сроков исполнения (невыполненных в срок) документов.

2. Сотрудники структурных подразделений, ответственные за исполнительскую дисциплину, представляют еженедельно и по итогам года (при необходимости поквартально) в ОАХО информацию о ходе исполнения документов.

3. ОАХО формирует сводные данные о состоянии работы по рассмотрению обращений граждан с периодичностью:

оперативные отчеты - еженедельно;

аналитические отчеты - по итогам истекшего года (при необходимости поквартально).

Приложение N 1

к п. 3.7 Инструкции

ЖУРНАЛ

учета письменных обращений граждан

-------------------------------------------

(наименование структурного подразделения)

-------------------------------------------------------------------------------------------

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Дата поступления | Фамилия, имя, отчество гражданина, его адрес | Краткое содержание обращения | Кому дано поручение о рассмотрении обращения | Срок исполнения | Дата и номер ответа на обращение, |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

Приложение N 2

к п. 8.3 Инструкции

ЖУРНАЛ

регистрации приема граждан

-----------------------------------------

(наименование структурного подразделения)

----------------------------------------------------------------------

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Дата приема | Фамилия, имя, отчество гражданина | Адрес гражданина | Краткое содержание обращения | Фамилия ведущего прием | Результаты рассмотрения обращения |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

----------------------------------------------------------------------