

Инструкция о порядке рассмотрения обращений и приёма граждан в Государственном комитете по делам межнациональных отношений и депортированных граждан Республики Крым

1. Общие положения

1.1. Настоящая Инструкция разработана в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.2. Инструкция устанавливает единый порядок рассмотрения и разрешения в Государственном комитете по делам межнациональных отношений и депортированных граждан Республики Крым (далее - Госкомнац) обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, а также порядок приёма граждан, должностных и иных лиц в Госкомнаце.

1.3. Положения настоящей инструкции не распространяются на взаимоотношения граждан и Госкомнаца, возникающие в процессе предоставления Госкомнацем государственных услуг гражданам и юридическим лицам в порядке, установленном действующим законодательством.

1.4. Обращениями являются направленные в Госкомнац письменные предложения, заявления и (или) жалобы (в том числе поступившие по информационным телекоммуникационным системам общего пользования), а также устные обращения граждан, изложенные в ходе личного приёма.

Предложение – рекомендации по совершенствованию законодательства, деятельности Госкомнаца и его структурных подразделений.

Заявления – просьба гражданина (юридического лица) о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе его структурных подразделений, либо критика деятельности Госкомнаца и его сотрудников.

Жалоба – просьба гражданина (юридического лица) о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

2. Права гражданина при рассмотрении обращения

2.1. При рассмотрении обращения Госкомнацем, гражданин имеет право: представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую

федеральным законом тайну;

получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 8 настоящей Инструкции, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

3. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

3.1. При рассмотрении обращения Госкомнацем 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.

3.2. В соответствии с требованиями статьи 9 Федерального закона Российской Федерации от 27 июля 2006г. №152-ФЗ «О персональных данных» граждане, предоставляя в Госкомнац, в дополнение к обращению документы и материалы либо их копии, согласно пункта 4.2. настоящей Инструкции, в обязательном порядке заполняют согласие субъекта персональных данных на обработку своих персональных данных.

4. Требования к письменному обращению

4.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа, в который 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.

4.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

4.3. Обращение, поступившее Госкомнац в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа,

и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

5. Направление и регистрация письменного обращения

5.1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в отделе правовой, организационно-кадровой работы и делопроизводства Госкомнаца. На обращении проставляется штамп входящей корреспонденции с указанием входящего номера и даты регистрации.

5.2. Организация и обеспечение централизованного учета и контроля движения и своевременного рассмотрения обращений в Госкомнаце осуществляется отделом правовой, организационно-кадровой работы и делопроизводства Госкомнаца.

5.3. Зарегистрированные и учтенные обращения передаются отделом правовой, организационно-кадровой работы и делопроизводства на резолюцию председателю Госкомнаца, первому заместителю, заместителю в соответствии с приказом о распределении должностных обязанностей между председателем, первым заместителем и заместителем председателя Госкомнаца.

В резолюции председатель (первый заместитель и заместитель председателя) Госкомнаца в письменном виде определяет исполнителя, сроки и порядок разрешения обращения, а также необходимость осуществления контроля. Допускается установление сокращенных сроков рассмотрения обращения.

5.4. При передаче обращения исполнителю для рассмотрения в журнал регистрации вносится дата передачи, подпись, фамилия исполнителя.

5.5. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Госкомнаца направляется в течение семи дней со дня регистрации 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 пункте 8 настоящей Инструкции.

5.6. 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.

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

6. Обязательность принятия обращения к рассмотрению

6.1. Обращение, поступившее в Госкомнац, подлежит обязательному рассмотрению.

6.2. В случае необходимости рассмотрение обращения Госкомнац может быть осуществлено с выездом на место.

7. Рассмотрение обращения

7.1. В ходе рассмотрения обращения исполнитель, которому поступило обращение:

обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 8 настоящей Инструкции;

уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

7.2. Ответ на обращение подписывается председателем Госкомнаца, первым заместителем либо заместителем в соответствии с приказом о распределении должностных обязанностей между председателем, первым заместителем и заместителем председателя Госкомнаца.

7.3. Ответ на обращение, поступившее в Госкомнац 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.

8. Порядок рассмотрения отдельных обращений

8.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или 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.

8.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение

семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

8.3. Госкомнац 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.

8.4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

8.5. 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, Госкомнацем может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Госкомнац.

Переписка прекращается на основании мотивированного заключения исполнителем, утвержденного председателем Госкомнаца, первым заместителем либо заместителем. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

Переписка возобновляется, если причины, по которым она была прекращена устранены.

8.6. 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.

8.7. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в Госкомнац.

9. Сроки рассмотрения обращений.

9.1. Обращения, поступившие в Госкомнац в соответствии с его компетенцией, рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации в Госкомнаце, если иное не предусмотрено действующим законодательством.

Если установленный срок разрешения обращения истекает в выходной или праздничный день, последним днем разрешения считается следующий за ним рабочий день.

9.2. В случае направления запроса материалов и в других исключительных случаях срок разрешения обращений продлевается председателем Госкомнаца, либо его заместителем с одновременным уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения и характере принимаемых мер, но не более чем на 30 дней.

9.3. Для продления срока рассмотрения обращения исполнитель предоставляет служебную записку на имя председателя Госкомнаца, в которой указываются причины продления срока и срок, в который обращение будет разрешено. Служебная записка подается не позднее, чем за 3 дня до истечения контрольного срока, подписывается исполнителем, руководителями структурных подразделений и представляется на подпись председателя Госкомнаца.

9.4. Рассмотрение обращений граждан, поступивших из государственных органов, органов местного самоуправления или от должностных лиц, требующих сообщить результаты рассмотрения обращения в их адрес, осуществляется в сроки, указанные в поручении, либо в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации обращения.

9.5. При поступлении в установленном порядке запроса из государственного органа, органа местного самоуправления или от должностного лица, рассматривающего обращение, Госкомнац в течении 15 дней предоставляет документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную, или иную охраняемую законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления информации.

10. Организация личного приема заявителей в Госкомнаце

10.1. Прием граждан, представителей государственных и общественных организаций, а также иных лиц в Госкомнаце осуществляется в соответствии с графиком приема граждан председателем Госкомнаца, первым заместителем председателя Госкомнаца и заместителем председателя Госкомнаца, руководителями и специалистами структурных подразделений в день их обращения либо по предварительной записи.

10.2. Запись граждан на личный приём к председателю Госкомнаца, первому заместителю председателя Госкомнаца и заместителю председателя Госкомнаца осуществляет специалист I категории отдела информационно-аналитической работы.

10.3. Руководители структурных подразделений, их заместители принимают граждан с обращениями на решения, ранее принятые в подразделениях Госкомнаца.

Личный приём председателем Госкомнаца и его заместителями осуществляется по обращениям, которые разрешались руководителями

структурных подразделений, либо по обращениям на действия руководителей структурных подразделений.

10.4. Графики личного приёма граждан утверждаются председателем Госкомнаца.

Подготовку графика личного приёма граждан осуществляет специалист I категории отдела информационно-аналитической работы.

10.5. При личном приёме гражданин обязан предъявить документ, удостоверяющий его личность.

10.6. Ответ на обращение, принятое на личном приёме, даётся в соответствии с требованиями настоящей Инструкции.

Содержание устного обращения заносится в компьютерную базу данных либо в книгу регистрации приёма посетителей.

В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приёма, о чем делается соответствующая запись. В необходимых случаях гражданам даются устные разъяснения по вопросам, входящим в компетенцию Госкомнаца, а также разъяснение, куда и в каком порядке им следует обращаться. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

10.7. Письменное обращение, принятое в ходе личного приёма, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

10.8. На обращениях, поданных на личном приёме, ставится отметка «с личного приёма». По просьбе гражданина указанная отметка может быть проставлена на копии его обращения.

10.9. Учет обращений и граждан, обратившихся на приём, ведется в компьютерной базе данных либо в книге регистрации приема посетителей, утвержденной председателем Госкомнаца.

11. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений и аналитика рассмотрения обращений

11.1. Контроль за движением и своевременным рассмотрением обращений в Госкомнаце осуществляется ответственным сотрудником отдела правовой, организационно-кадровой работы и делопроизводства.

11.2. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, объективным, всесторонним и полным разрешением обращений в Госкомнаце осуществляется руководителями структурных подразделений Госкомнаца.

11.3. В соответствии с Федеральным законом от 09 февраля 2009г. №8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» информации о работе Госкомнаца Крыма с обращениями граждан, организаций, общественных объединений размещается Госкомнацем на официальном сайте в разделе

«Госкомитеты» Портала Правительства Республики Крым в сети «Интернет», в том числе:

а) порядок и время приема граждан, представителей организаций, общественных объединений, порядок рассмотрения их обращений с указанием актов, регулирующих эту деятельность;

б) фамилию, имя и отчество ответственных лиц, к полномочиям которых отнесены организация приема лиц, указанных в подпункте «а» настоящего пункта Инструкции, обеспечение рассмотрения их обращений, а также номер телефона, по которому можно получить информацию справочного характера о порядке рассмотрения обращений граждан Госкомнацем.

в) обобщенную информацию о результатах рассмотрения обращений лиц, указанных в подпункте «а» настоящего пункта Инструкции и о принятых Госкомнацем мерах.

12. Ответственность

12.1. Нарушение установленного настоящей Инструкцией порядка рассмотрения обращений и приёма граждан, нарушение сроков рассмотрения обращений или принятие по ним необоснованных, неправомерных решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут ответственность виновных гражданских служащих в соответствии с Законом Республики Крым от 29 мая 2014 года № 7-ЗРК «О государственной гражданской службе Республики Крым».