

МИНИСТЕРСТВО ФИНАНСОВ ТВЕРСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

« 29 » декабря 2011 г

№ 70

г. Тверь

**Об утверждении Порядка организации работы
с обращениями граждан в Министерстве финансов
Тверской области**

В соответствии в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», распоряжением Администрации Тверской области от 14.11.2006 № 516-ра «Об организации работы с обращениями граждан в исполнительных органах государственной власти Тверской области», в целях повышения уровня защиты конституционных прав и законных интересов граждан

п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить Порядок организации работы с обращениями граждан в Министерстве финансов Тверской области (прилагается).
2. Признать утратившим силу приказ департамента финансов Тверской области от 30.10.2009 № 34 «Об организации работы с обращениями граждан департамента финансов Тверской области».
3. Начальникам управлений, начальникам отделов Министерства финансов Тверской области обеспечить организацию работы с обращениями граждан в соответствии с утвержденным Порядком организации работы с обращениями граждан в Министерстве финансов Тверской области.
4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.
5. Настоящий приказ вступает в силу со дня его подписания.

Первый заместитель Министра



Н.М. Гуляева

Приложение
Утвержден приказом
Министерства финансов
Тверской области
от 29.12.2011 № 70

Порядок организации работы с обращениями граждан в Министерстве финансов Тверской области

Раздел I **Общие положения**

1. Порядок организации работы с обращениями граждан в Министерстве финансов Тверской области (далее - Порядок) разработан в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», распоряжением Администрации Тверской области от 14.11.2006 № 516-рп «Об организации работы с обращениями граждан в исполнительных органах государственной власти Тверской области», иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Тверской области.

2. В целях реализации полномочий Министерства финансов Тверской области (далее - Министерство) Порядок устанавливает систему работы по учету, организации рассмотрения обращений граждан, анализу их содержания, проведению личного приема граждан в Министерстве.

3. Основные термины, используемые в данном Порядке:

обращение гражданина - направленное в Министерство или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в Министерство (далее – обращения);

предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

заявление - просьба гражданина 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 государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

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

должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя Министерства (Первый заместитель, заместители Министра);

сотрудники Министерства – должностные лица, государственные гражданские служащие Министерства, а также, лица замещающие должности не являющиеся должностями государственной гражданской службы Тверской области;

исполнитель - сотрудник Министерства, рассматривающий порученное ему обращение;

заявитель - гражданин, делающий официальное заявление либо направляющий письменное обращение в адрес Министерства;

повторные обращения - предложения, заявления и жалобы, поступившие 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 согласен с принятым по его обращению решением;

первичные обращения - предложения, заявления, жалобы граждан, впервые обратившихся в Министерство по данному вопросу либо письма одного и того же автора и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения. Не считаются повторными письма одного и того же автора, но по разным вопросам.

4. Министр финансов Тверской области (далее - Министр) и сотрудники Министерства осуществляют в пределах своей компетенции соблюдение Порядка.

Сотрудники Министерства, осуществляющие работу с обращениями несут установленную законодательством Российской Федерации персональную ответственность за своевременность, полноту и правильность рассмотрения обращений граждан.

5. В Министерстве делопроизводство по обращениям ведется отдельно от других видов делопроизводства и осуществляется непосредственно сектором организационного и документационного обеспечения Управления государственной службы и кадров, защиты государственной тайны и мобилизационной подготовки, организационного, документационного и хозяйственного обеспечения Министерства финансов Тверской области (далее - Сектор в Управлении).

Раздел II

Прием и первичная обработка обращений

6. Обращения могут быть поданы в письменной форме лично, по почте, с помощью телеграфа и телетайпа, факсимильной связи, в форме

электронного документа на единый адрес электронной почты Министерства, через базу ЕМ СЭД «ДОУ АТО», а также устно должностному лицу, ведущему прием граждан.

7. Письменные обращения, содержащие в адресной части обращения пометку «лично», не вскрываются и передаются адресату.

8. Специалист Сектора в Управлении, отвечающий за работу с обращениями (далее - специалист Сектора) в процессе первичной обработки, проверяет адрес получателя корреспонденции, вскрывает конверты, проверяет комплектность и целостность документов и приложений к ним.

При обнаружении некомплектности или повреждений документа на оборотной стороне последнего листа обращения ставится соответствующая отметка, составляется в двух экземплярах акт. Один экземпляр акта направляется заявителю, другой хранится в Секторе в Управлении.

9. В случае неправильного адресования, поступившая корреспонденция пересыпается специалистом Сектора по назначению, если известен адрес получателя. В противном случае корреспонденция возвращается заявителю.

10. Конверты от поступающих писем сохраняются и прилагаются к обращениям для установления адреса отправителя и даты почтового штемпеля в качестве доказательства времени отправки и получения письма.

11. Служебные письма по рассмотрению обращений (документы на официальном бланке или, имеющие штамп предприятия (организации, учреждения) и подписанные одним из его руководителей), а также письма депутатов всех уровней, членов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации без приложений к ним обращений не регистрируются как обращения граждан, а передаются для обработки в установленном порядке.

Раздел III **Регистрация письменных обращений**

12. Все поступающие в Министерство письменные обращения регистрируются в день обращения гражданина или в день поступления его письменного обращения в порядке общей очередности поступления обращений.

13. При передаче обращений из одного подразделения в другое новый регистрационный номер не присваивается.

14. Для регистрации обращений применяются единые регистрационные формы ЕМСЭД «ДОУ АТО».

15. На полученных обращениях в правой нижней части лицевой стороны первой страницы документа проставляется регистрационный штамп с указанием наименования Министерства, даты поступления обращения и порядкового регистрационного номера. В случае, если штамп поставить нет возможности, допускается проставление штампа на оборотной стороне листа.

16. В электронную учетную карточку письма вносятся:

- а) фамилия и инициалы заявителя (в именительном падеже);
- б) дата поступления обращения, регистрационный номер обращения, почтовый адрес заявителя и (или) адрес электронной почты;
- в) форма обращения (устно, письменно, с личного приема или переслано другим адресатом);
- г) кратность обращения (первично, повторно, многократно);
- д) тип обращения (предложение, заявление, жалоба).

Если письмо переслано, то указывается: откуда оно поступило, проставляется исходящий номер сопроводительного письма и дата его отправки.

Если письмо подписано двумя и более авторами, регистрируется первый автор или тот, в чей адрес просят направить ответ. В электронной учетной карточке обращения делается отметка «коллективное».

Письмо проверяется на повторность. Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные в установленном порядке. В электронной учетной карточке обращения делается отметка «повторно» и указываются номера и даты поступления предыдущих обращений.

В электронной учетной карточке указывается количество листов письма и приложений к нему.

Составляется аннотация на письмо. Она должна быть четкой, краткой, отражать содержание обращения.

17. Зарегистрированные и оформленные обращения передаются на рассмотрение и внесение резолюции Министру.

18. Рассмотрение зарегистрированных обращений Министром производится, как правило, в день их поступления.

При поступлении обращений Министр или должностное лицо Министерства, в пределах своей компетенции решают вопрос о принятии их к рассмотрению либо направлении в соответствующий государственный орган или орган местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поднятых вопросов в обращениях.

Указания по исполнению документов даются в форме резолюции на контрольной карточке и включают последовательно фамилию исполнителя (исполнителей), содержание поручения, срок исполнения, подпись Министра, дату написания резолюции.

19. Если Министром, дано поручение нескольким подразделениям (должностным лицам), то ответственным исполнителем является подразделение (сотрудник Министерства), указанное в поручении первым, если не оговорено иное. Ему предоставляется право созыва соисполнителей и координации их работы. В этом случае, в базе ЕМСЭД «ДОУ АТО» на одно обращение создается несколько переметок.

Изменение текста резолюции, переадресование документов другим исполнителям производится Министром.

20. Рассмотренные Министром обращения возвращаются в Сектор в Управлении для внесения в электронные учетные карточки содержания резолюции и передачи непосредственным исполнителям.

21. На рассмотрение исполнителям передаются копии обращений, оригиналы хранятся в деле у специалиста Сектора, за исключением случаев перенаправления обращений в государственный орган, орган государственной власти, орган местного самоуправления, должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращениях вопросов.

Раздел IV **Рассмотрение обращений**

22. Обращения, поступившие в Министерство, подлежат обязательному рассмотрению.

23. Запрещается направлять обращения на рассмотрение в государственный орган, орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

24. Если невозможно направление обращений на рассмотрение в государственный орган, орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, обращения возвращаются гражданам с разъяснением им права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке.

25. Принимаются к сведению, учитываются в статистических данных, информационных отчетах и подлежат списанию в дело с уведомлением авторов письменных обращений о принятии к сведению изложенной ими информации следующие письменные обращения:

- а) не предполагающие ответа;
- б) не содержащие конкретных предложений, заявлений или жалоб;
- в) не содержащие сведений о нарушенном праве гражданина (объединения граждан) и основанные на общих рассуждениях автора;
- г) связанные с рекламой товаров и услуг.

26. Сотрудники Министерства при рассмотрении обращений:

- а) обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений, в случае необходимости – с участием граждан, направивших обращения, или с выездом на место;
- б) запрашивают, в том числе и в электронном виде, необходимые для рассмотрения обращений документы и материалы в других государственных органах, в органах местного самоуправления и у должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- в) принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;

г) дают письменные ответы по существу поставленных в обращениях вопросов, за исключением случаев, указанных в п.п. «а», «е» пункта 29 настоящего Порядка;

д) уведомляют граждан о направлении их обращений на рассмотрение в другие государственные органы, органы государственной власти, в органы местного самоуправления или иным должностным лицам в соответствии с их компетенцией.

27. При рассмотрении обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращениях, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращениях, направление письменных обращений в государственный орган, орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов.

На письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Министерства, структурным подразделением Министерства, курирующим данное направление, в течение семи дней со дня регистрации подготавливаются сопроводительные письма о перенаправлении обращений в соответствующий государственный орган, орган государственной власти, орган местного самоуправления, должностных лиц в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, с уведомлением граждан, направивших обращения, о переадресации обращений, за исключением случая, указанного в п. 29 «г» настоящего Порядка. В случае необходимости, можно запрашивать в указанных органах или у должностных лиц документы и материалы о результатах рассмотрения письменных обращений.

28. Требования к оформлению ответов:

а) подготовленные в адрес заявителей ответы оформляются в соответствии с требованиями Регламента Правительства Тверской области;

б) в случае рассмотрения обращений с выездом на место в ответном документе должно быть отражено данное обстоятельство;

в) ответы на обращения подписываются Министром, либо уполномоченным на то должностным лицом;

г) ответы должны содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращениях;

д) ответы, составленные на основании нормативных правовых актов, обязательно должны содержать тщательно проверенные ссылки на них (вид документа, дату, номер и наименование);

е) ответным документам присваиваются порядковые регистрационные номера в системе электронного документооборота, в базе «Ответы на ОГ»;

ж) работа с обращением считается завершенной, если рассмотрены все поставленные вопросы, приняты необходимые меры, гражданину дан ответ в письменной или устной форме.

Раздел VI

Работа с отдельными видами обращений

29. Порядок рассмотрения отдельных обращений:

а) 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 подготовленном, 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;

б) обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

в) сотрудники Министерства при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудника Министерства, а также членам его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

г) 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 сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

д) в случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Министр или должностное лицо Министерства, 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 Министерство или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение;

е) в случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральными законами тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;

ж) в случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устраниены, гражданин вправе вновь направить обращение в Министерство.

30. Порядок рассмотрения обращений депутатов всех уровней, членов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации:

а) депутатским письмом является обращение, оформленное, как правило, на бланке депутата и имеющее подпись депутата (депутатов);

б) поступающие в Министерство письма депутатов, к которым приложены обращения граждан, обрабатываются, регистрируются, направляются на рассмотрение Министру, в соответствии с настоящим Порядком;

в) Министр, должностные лица Министерства обязаны дать депутату ответ на его обращение или представить запрашиваемые им документы или сведения в сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

В случае необходимости проведения в связи с обращением депутата проверки или дополнительного изучения каких-либо вопросов Министр и должностные лица обязаны сообщить об этом депутату в трехдневный срок со дня получения обращения депутата;

г) ответ на обращение депутата должен быть подписан Министром, либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

31. Порядок рассмотрения обращений, поступивших из Правительства Тверской области (далее - Правительство):

а) поступление обращений из Правительства осуществляется с использованием ЕМ СЭД «ДОУ АТО». Обращения поступают в базу «Обращения граждан» Министерства, им присваивается порядковый номер и дата поступления обращения, распечатывается вложение для передачи Министру для рассмотрения и внесения резолюции и дальнейшей работы в соответствии с настоящим Порядком;

б) при рассмотрении обращений, в которых Министерство является соисполнителем, ответ автору не дается. Информация о рассмотрении поставленных в обращении вопросов направляется в адрес ответственного исполнителя не позднее, чем за 3 рабочих дня до истечения срока исполнения обращения для подготовки ответа;

в) при подготовке ответов на обращения, поступившие из Правительства, необходимо ссылаться на регистрационный номер Правительства;

г) проект ответа заявителю за подписью Губернатора Тверской области или заместителя Председателя Правительства оформляется на бланке Правительства. Подготовка проекта документа осуществляется исполнителем. Проект ответа согласовывается и подписывается Губернатором Тверской области или заместителем Председателя Правительства, регистрируется и направляется адресату в установленном Правительством порядке.

Исполнитель отслеживает ход согласования проекта ответа. И после подписания и присвоения исходящего номера предоставляет копию ответа в Сектор в Управлении для приобщения к материалам дела.

32. Письма с просьбами о личном приеме Министром, либо должностными лицами Министерства рассматриваются в установленном для обращений граждан порядке. Как правило, авторам направляются сообщения о порядке приема граждан в Министерстве, а заявления, не содержащие иных вопросов, после направления сообщения оформляются «В дело» как исполненные.

33. Порядок рассмотрения обращений, поступивших в форме электронного документа:

а) обращения, поступившие в Министерство в форме электронного документа, подлежат рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком;

б) ответы на обращения, поступившие в форме электронного документа, оформляются в соответствии с правилами, установленными в отношении аналогичных документов на бумажном носителе, и направляются в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

Для отправки ответа на обращение по электронной почте создается электронный образ документа с помощью сканирования ответа, оформленного на бумажном носителе.

Отправка электронного письма осуществляется с официального адреса электронной почты Министерства.

В реестре отправки документов делается отметка об отправке по электронной почте.

в) после отправки электронной версии документа, сотрудником управления автоматизации бюджетного процесса Министерства финансов Тверской области, распечатывается подтверждение с датой и временем отправки, документ формируется в дело.

34. Деньги, ордена, медали, удостоверения к ним, паспорта, трудовые книжки, приложенные к обращениям, возвращаются авторам обращений.

Оригиналы и копии других документов, приложенных к обращениям, возвращаются гражданину по их просьбе.

Раздел VII

Сроки рассмотрения письменного обращения

35. Письменные обращения, поступившие в Министерство рассматриваются в течение 30 дней со дня его регистрации.

В отдельных случаях Министром может быть установлен иной, меньший срок рассмотрения обращений.

36. В тех случаях, когда для рассмотрения обращений необходимы дополнительные материалы, проведение специальных проверок либо принятие других мер, по мотивированной просьбе исполнителя срок

рассмотрения обращений может быть продлен Министром, но не более чем на 30 дней с уведомлением об этом гражданина, направившего обращение.

Продление срока оформляется не менее, чем за пять дней до истечения срока рассмотрения обращений.

37. Информация о продлении сроков рассмотрения обращений вносится специалистом Сектора в их электронные учетные карточки.

38. Если срок исполнения обращений выпадает на праздничный или выходной день, то информация должна быть представлена в день ему предшествующий.

39. Ответ депутату Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации представляется в течение 30 дней в соответствии со статьей 17 Федерального закона от 08.05.1994 №3 -ФЗ «О статусе члена Совета Федерации и статусе депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации», депутату Законодательного Собрания Тверской области не позднее 20 дней со дня получения обращения депутата в соответствии со статьей 15 закона Тверской области от 20.10.1994 № 4 «О статусе депутата Законодательного Собрания Тверской области».

Раздел VIII Контроль за исполнением

40. Контроль за своевременным рассмотрением обращений граждан в Министерстве осуществляет специалист Сектора.

41. Контроль за исполнением обращений включает постановку обращения на контроль, отслеживание хода исполнения, снятие исполненного обращения с контроля, направление исполненного обращения в дело, учет, обобщение и анализ хода и результатов исполнения обращений, информирование руководителей о состоянии исполнения обращений.

42. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения, требующие исполнения.

43. О результатах рассмотрения обращений граждан, поступивших в Министерство из Администрации Президента Российской Федерации, Федерального Собрания Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, Законодательного Собрания Тверской области, Правительства Тверской области, при необходимости информируются выше перечисленные структуры.

44. Все движение контролируемого документа, передача его из одного структурного подразделения в другое отмечается специалистом Сектора в электронной учетной карточке с указанием фамилии исполнителя и даты передачи ему документа.

45. Письма граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль завершается только после отправки окончательного ответа. В тексте промежуточного ответа указывается срок подготовки окончательного ответа на обращение.

Обращения считаются разрешенными, если рассмотрены поставленные в них вопросы и по ним принятые необходимые меры или даны ответы, соответствующие действующему законодательству.

46. Решение о снятии обращений с контроля принимается Министром или другим должностным лицом Министерства, ответственным за своевременное и правильное рассмотрение обращений.

Раздел IX

Отправка корреспонденции по обращениям граждан

47. Корреспонденция по обращениям граждан отправляется почтовой или электронной связью.

48. Подписанные Министром документы по рассмотрению обращений передаются исполнителями в Сектор в Управлении, с указанием почтового адреса и (или) электронного адреса или с указанием рассылки, для централизованной регистрации и отправки по назначению. При этом проверяется правильность оформления и адресования документов, наличие подписей, виз, приложений.

Отправляемые документы должны быть полностью оформленными, зарегистрированными.

Количество экземпляров отправляемых документов должно соответствовать числу адресатов.

Неправильно оформленные документы возвращаются исполнителям для доработки.

49. Обработка документов для отправки почтовой связью осуществляется в соответствии с Правилами оказания услуг почтовой связи, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 15.04.2005 № 221.

Раздел X

Организация приема граждан

50. Личный прием граждан осуществляется в соответствии с установленными днями и часами приема Министром, первым заместителем, заместителями Министра в соответствии с приказом Министерства.

51. График приема граждан по личным вопросам доводится до сведения граждан через средства массовой информации, размещается на сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, а так же на стенде информации в здании Министерства.

52. Личный прием граждан проводится с учетом числа граждан зарегистрированных на прием, с расчетом, чтобы время ожидания в очереди на прием, не превышало 30 минут.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, и документ, подтверждающий его право на

внеочередной прием (при его наличии), в соответствии с пунктом 1 статьи 8 закона Тверской области от 13.04.2009 № 27-ЗО «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Тверской области».

Прием граждан осуществляется в служебных кабинетах Министерства по адресу г. Тверь, ул. Советская, д. 23, 170100.

53. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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 «Разъяснено».

В остальных случаяхдается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

54. Письменные обращения, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

По окончании приема должностное лицо доводит до сведения гражданина свое решение, информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению.

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

Раздел XI

Формирование и хранение дел

55. Оригиналы обращений хранятся в Секторе в Управлении и после их рассмотрения в обязательном порядке формируются в дело с копией ответа и прилагаемыми материалами.

56. Формирование и хранение дел осуществляется в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации.

57. Обращения, копии ответов на них и документы, связанные с их исполнением, документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел и хранятся 5 лет.

Документы внутри дела располагаются по дате поступления обращения в хронологическом порядке.

Переписка группируется, как правило, за период календарного года.

Появившиеся дополнительные материалы по вопросу, связанному с обращением, или повторное обращение подшиваются к первой группе материалов.

58. При формировании дел необходимо соблюдать следующие правила: включать в дело по одному экземпляру каждого документа; группировать в дело документы одного календарного года, исключение

составляют переходящие дела; в дело не должны помещаться документы, подлежащие возврату, лишние экземпляры, черновики; дело должно содержать не более 250 листов, при толщине не более 4 см.

59. Выдача дел структурным подразделениям Министерства производится с разрешения заведующего Сектором в Управлении под роспись.

Дела выдаются во временное пользование сотрудникам структурных подразделений на срок не более одного месяца. После истечения указанного срока дело должно быть возвращено на место его хранения.

По просьбе гражданина ему могут быть выданы копии письменных ответов, поступивших в Министерство из государственных органов, органов государственной власти, органов местного самоуправления и (или) должностных лиц в связи с его предыдущим письменным обращением, а также копия письменного ответа о результатах рассмотрения его обращения в Министерстве. Выдача гражданину копии истребуемого им письменного ответа осуществляется с разрешения заведующего Сектором в Управлении, по предъявлению документа, удостоверяющего личность заявителя.

60. Специалист Сектора ведет учет документов, сформированных в дело и выданных во временное пользование.

61. Архивные дела, срок хранения которых истек, подлежат уничтожению.

62. Ответственность за сохранность документов и дел по обращениям и использование их в справочных целях в Министерстве возлагается на заведующего Сектором в Управлении и специалиста Сектора.

Раздел XII

Анализ и обобщение вопросов, поднимаемых в обращениях

63. Аналитическая работа по обращениям ведется Сектором в Управлении во взаимодействии со структурными подразделениями Министерства.

64. Специалист Сектора на основе систематического анализа и обобщения обращений за полугодие готовит и направляет на сайт Министерства в информационно-телекоммуникационной сети интернет информацию о количестве и характере поступивших обращений, принятых мерах по их разрешению.

65. Руководители структурных подразделений Министерства систематически анализируют и обобщают обращения, содержащиеся в них практические замечания, предложения и жалобы с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушения прав и интересов граждан.