

Инструкция по работе с обращениями граждан Сибирского управления Ростехнадзора

1. Общие положения

1.1. Инструкция по работе с обращениями граждан Сибирского управления Федеральной службы по экологическому, технологическому и атомному надзору (далее – Инструкция) разработана в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Закон № 59-ФЗ), постановлением Правительства Российской Федерации от 30 июля 2004 г. № 401 «О Федеральной службе по экологическому, технологическому и атомному надзору», приказом Федеральной службы по экологическому, технологическому и атомному надзору от 22.01.2018 № 28 «Об утверждении Положения о Сибирском управлении Федеральной службы по экологическому, технологическому и атомному надзору».

1.2. В Сибирском управлении Ростехнадзора (далее – Управление) подлежат обязательному рассмотрению индивидуальные и коллективные предложения, заявления и жалобы граждан и организаций (далее – обращения граждан), а также ходатайства в их поддержку по вопросам сфер деятельности Управления, поступающие в письменной форме, в форме электронного документа или в форме устного личного обращения к должностному лицу во время приема граждан.

1.3. Заместители руководителя, начальники структурных подразделений Управления несут персональную ответственность за всестороннее, объективное и своевременное рассмотрение обращений, поступающих в Управление.

Лица, виновные в нарушении установленного порядка работы с обращениями граждан, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

1.4. При рассмотрении обращения гражданина 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.

2. Приём и регистрация письменных обращений граждан

2.1. Граждане направляют для рассмотрения письменные обращения в Управление: лично, почтовым отправлением, по электронной почте, в электронном виде через официальный интернет-сайт Управления в разделе «Общественная приемная» (Интернет-обращения), посредством факсимильной связи.

2.2. Срок регистрации обращений в Управлении – три дня с момента поступления. В случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным или выходным дням, регистрация их может производиться в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

2.3. Регистрация обращений граждан, поступивших в Управление, производится работниками отдела делопроизводства и работы с обращениями граждан Управления.

2.4. Регистрация обращений граждан, поступивших в Управление, производится путем ввода информации о них в систему электронного документооборота «Дело» (далее – СЭД «Дело»). При регистрации из открывшегося окна выбора группы документов выделяется группа документов «Обращения граждан», далее заполняются все вкладки регистрационной карточки документа (далее – РК) согласно «Руководство пользователя. Подсистема «ДЕЛО-Web»».

Факт регистрации обращения подтверждается регистрационным штампом, который помещается на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу. В указанный штамп от руки вписываются дата регистрации документа и входящий регистрационный номер. Дополнительно в правом верхнем углу первого листа документа проставляется отметка, указывающая, что данный документ является обращением.

2.5. Интернет-обращение распечатывается на бумажном носителе и дальнейшая работа с ним ведётся как с письменным обращением в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

2.6. При регистрации поступившего документа на бумажном носителе он сканируется и прикрепляется к РК в СЭД «Дело».

2.7. Коллективные обращения граждан регистрируются в общем порядке, в РК «Корреспондент» вносятся первые две-три разборчиво указанные фамилии, первой указывается фамилия того автора, в адрес которого предполагается направить ответ, при этом делается отметка в РК «Коллективное» с помощью установки флажка и указывается общее количество обратившихся граждан.

2.8. Обращения граждан, направленные в Управление из Аппарата полномочного представителя Президента РФ в Сибирском федеральном округе, а также из других организаций, регистрируются в группе входящих документов - обращения граждан.

2.9. Прошедшие регистрацию обращения граждан в тот же день или на следующий рабочий день направляются руководителю (заместителю руководителя) Управления или уполномоченному должностному лицу для подготовки поручений о рассмотрении обращений граждан.

3. Сроки рассмотрения обращений граждан

3.1. Письменные обращения граждан рассматриваются в течение 30 календарных дней со дня регистрации письменного обращения в Управлении.

3.2. 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 в сфере внутренних дел и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.3. Письменные обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции Управления, в течение семи дней со дня их регистрации подлежат направлению в соответствующие органы или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

Если обращение переадресовывается в полном объеме, в письме указывается ссылка на часть 3 статьи 8 Закона № 59-ФЗ (причем обозначение частей и статей печатаются полностью) и направляется оригинал обращения.

Например, при переадресации обращения в органы Росприроднадзора необходимо указывать, что в соответствии с Положением о Федеральной службе в сфере природопользования государственный надзор в сфере обращения с отходами относится к полномочиям органов Росприроднадзора.

Или, при переадресации обращения в органы Роспотребнадзора, указывать, что федеральный государственный санитарно-эпидемиологический надзор за соблюдением санитарного законодательства осуществляется органами Роспотребнадзора.

3.4. Если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращения в течение семи дней со дня регистрации направляются в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, о чём уведомляется гражданин, направивший обращение.

Если обращение переадресовывается в части, указывается ссылка на часть 4 статьи 8 Закона № 59-ФЗ и направляется копия обращения.

При переадресации обращения в полном объеме, но по разным вопросам в несколько органов, уполномоченных рассмотреть содержащиеся вопросы, необходимо конкретно указывать, в какой части обращение направляется на рассмотрение, например:

«В соответствии с частями 3, 4 статьи 8 Закона № 59-ФЗ направляется обращение Иванова И.И. для рассмотрения в пределах предоставленных полномочий:

В Управление Роспотребнадзора по Кемеровской области в части нарушений санитарного законодательства,

В Управление Росприроднадзора по Кемеровской области в части нарушений порядка обращения с отходами».

При направлении обращения в несколько государственных органов, органов местного самоуправления или нескольким должностным лицам (в полном объеме) оригинал направляется первому адресату, остальным – копии обращения.

3.5. В исключительных случаях, а также в случае направления в установленном порядке запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в другие государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, руководитель Управления или заместитель руководителя Управления, курирующий деятельность отдела делопроизводства и работы с обращениями граждан, вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 30 календарных дней.

При этом ответственный исполнитель Управления в обязательном порядке уведомляет гражданина, направившего обращение, о продлении срока рассмотрения его обращения.

3.6. В случае продления срока рассмотрения обращения начальником соответствующего структурного подразделения (ответственным исполнителем) подготавливается служебная записка на имя заместителя руководителя, курирующего деятельность отдела делопроизводства и работы с обращениями граждан, с указанием всех предпринятых мер и совершенных действий, причин невозможности рассмотрения обращения в установленный срок.

Служебная записка подается заблаговременно (не менее чем за 10 дней до окончания срока) для того, чтобы в случае отказа в согласовании продления срока рассмотрения обращения, имелась возможность дать заявителю надлежащий ответ в установленный срок.

Служебная записка о продлении срока рассмотрения обращения в обязательном порядке направляется на согласование заместителю руководителя Управления, курирующему деятельность структурного подразделения (ответственного исполнителя).

3.7. В случае если последний день срока исполнения обращения приходится на нерабочий день, ответ должен быть дан в предшествующий ему рабочий день.

Под датой ответа на обращение следует понимать не регистрацию его в отделе делопроизводства и работы с обращениями граждан, а направление почтовым отправлением заявителю (либо по адресу электронной почты, указанному заявителем в обращении). Например, 30-дневный срок обращения истекает 23.03.2021 (нерабочий день), следовательно, ответ заявителю должен быть направлен не позднее 22.03.2021.

3.8. Обращения, поступившие в Управление по вопросам, относящимся к компетенции центрального аппарата Ростехнадзора (далее – Ростехнадзор), направляются в течение трёх календарных дней с момента регистрации в Ростехнадзор для рассмотрения и ответа заявителю с указанием даты регистрации обращения в Управлении.

Управление может запрашивать в Ростехнадзоре копии ответов заявителям в целях обеспечения контроля исполнения соблюдения сроков рассмотрения.

4. Рассмотрение обращений граждан

4.1. Обращение, поступившее в Управление, подлежит обязательному рассмотрению.

4.2. Ответственное должностное лицо отдела делопроизводства и работы с обращениями граждан после получения обращения с резолюцией

руководителя (заместителя руководителя) Управления вводит резолюции в СЭД «Дело». Документы сканируются, ставятся на контроль и направляются в тот же день или на следующий день на исполнение в структурное подразделение Управления, ответственное за исполнение поручения, согласно резолюции. Документ на бумажном носителе (оригинал) помещается в дело в соответствии с номенклатурой дел отдела делопроизводства и работы с обращениями граждан.

4.3. В случае, если в резолюции о рассмотрении обращения указаны несколько структурных подразделений Управления, обращение направляется в СЭД «Дело» в структурное подразделение – ответственному исполнителю, указанному в поручении первым, и структурным подразделениям Управления – соисполнителям. Соисполнители представляют свои предложения ответственному исполнителю, как правило, в срок не более половины отведённого времени на исполнение, если автором поручения или ответственным исполнителем не установлен другой порядок и срок исполнения.

4.4. В случае, если структурное подразделение Управления (ответственный исполнитель) установило, что вопросы, содержащиеся в обращении, относятся к компетенции другого структурного подразделения Управления, в тот же день или на следующий рабочий день готовит служебную записку о передаче обращения в другое структурное подразделение и возвращает в отдел делопроизводства и работы с обращениями граждан.

4.5. Ответственное лицо отдела делопроизводства и работы с обращениями граждан в тот же день направляет обращение должностному лицу - автору резолюции, для подготовки нового поручения (резолюции) о назначении ответственного исполнителя (структурного подразделения) по рассмотрению данного обращения.

4.6. Начальник структурного подразделения Управления, получивший обращение с резолюцией руководителя (заместителя руководителя) Управления о рассмотрении, оперативно организует объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения с целью подготовки исчерпывающего ответа на поставленные в нем вопросы, изложенные доводы и т.д.

Под организацией рассмотрения обращения следует понимать назначение конкретного исполнителя, постановка перед ним задач, определение промежуточного срока для доклада о принятых мерах с предоставлением проекта ответа, запрос информации (при необходимости) у соисполнителей, координация их действий.

4.7. Запрещается делать письменные пометки на подлиннике обращения. Допускаются подчёркивание и выделение с помощью маркера отдельных

участков текста, имеющих принципиальное значение и требующих особого внимания в ходе непосредственного рассмотрения обращения исполнителем.

4.8. Предварительный ответ на обращение должен быть подготовлен не позднее 15 дней с момента регистрации обращения, чтобы заинтересованные должностные лица Управления (в соответствии с резолюцией) имели возможность ознакомиться с ним и при необходимости внести предложения, дополнения.

4.9. При рассмотрении обращения принимаются следующие решения:

о принятии обращения к рассмотрению;

о передаче обращения в другой государственный орган по принадлежности или подведомственности;

о возвращении обращения заявителю в соответствии с пунктами 4.12., 4.13. настоящей Инструкции.

4.10. Обращение подлежит объективному, всестороннему рассмотрению, при необходимости - с участием заявителя.

В зависимости от поставленных вопросов ответ подготавливается на основе и по результатам:

- анализа положений нормативных правовых актов и имеющихся в Управлении материалов и документов. При необходимости материалы, необходимые для рассмотрения обращения запрашиваются в других государственных органах, органах местного самоуправления, должностных лиц;

- административного расследования, в порядке, установленном КоАП РФ (если в обращении содержалась информация о нарушениях обязательных требований);

- внеплановой выездной проверки, проведенной по основаниям и в порядке, установленными законодательством Российской Федерации (угроза причинения вреда, причинение вреда);

- предварительной проверки в соответствии с положениями Федерального закона от 26 декабря 2008 г. № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля».

В ходе предварительной проверки запрашиваются дополнительные сведения и материалы у заявителя, рассматриваются документы, имеющиеся в распоряжении органа государственного контроля (надзора), при необходимости проводятся мероприятия по контролю без взаимодействия с юридическими лицами, индивидуальными предпринимателями и без возложения на данных лиц обязанности по представлению информации и исполнению требований. При этом у юридического лица, индивидуального предпринимателя могут быть

запрошены пояснения по полученной от заявителя информации, но предоставление таких пояснений не является обязательным.

Если по результатам предварительной проверки согласно части 3.3 статьи 10 Федерального закона от 26 декабря 2008 г. № 294-ФЗ подготовлено и направлено в прокуратуру мотивированное представление о необходимости проведения внеплановой проверки и получено решение о согласовании проверки, заявителю сообщается о проведении внеплановой проверки и направлении в последующем дополнительной информации по ее результатам.

4.11. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в организацию или должностному лицу, решение или действия (бездействие) которых обжалуются.

4.12. Если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 4.11 настоящей Инструкции, 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 данное решение или действие (бездействие) в суде.

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

4.14. При поступлении в установленном порядке запроса из государственного органа, органа местного самоуправления или от должностного лица, рассматривающего обращение, Управление обязано в течение 15 календарных дней со дня регистрации запроса предоставить в указанную организацию или должностному лицу документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

4.15. Обращения считаются рассмотренными, если разрешены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры по устранению указанных недостатков и в установленные сроки заявителю дан ответ.

Обращение будет считаться нерассмотренным до тех пор, пока заявителю не будет направлено в установленном порядке (почтовым отправлением, на электронный адрес и т.п.) подписанное уполномоченным лицом письмо. При этом отправка данного письма, содержащего информацию о рассмотрении обращения, осуществляется в пределах 30-дневного срока с момента регистрации обращения в Управлении, т.е. общего срока рассмотрения обращения.

4.16. Ответы на письменные обращения граждан направляются в письменном виде почтовым отправлением или в форме электронного документа исполнителем по адресу электронной почты, указанному в обращении.

Подписанное и зарегистрированное письмо с ответом на обращение с листком отправки должно быть передано в отдел делопроизводства и работы с обращениями граждан не позднее, чем за день до окончания общего 30-дневного срока.

4.17. Ответы на письменные обращения граждан оформляются в соответствии с требованиями, установленными ГОСТ Р 7.0.97-2016 "Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов", с Изменением № 1. - М.: Стандартинформ, 2018, Инструкцией по делопроизводству Сибирского управления Ростехнадзора и должны содержать:

- дату документа;
- регистрационный номер документа;
- ссылка на входящий регистрационный номер и дату документа;
- сведения об адресате (фамилия и инициалы получателя, почтовый адрес или адрес электронной почты);
- текст документа (ответы на поставленные вопросы);
- отметка о наличии приложений (по необходимости);
- подпись (полное наименование должности лица, подписавшего документ, если документ оформлен не на бланке должностного лица; при оформлении документа на бланке должностного лица должность этого лица в подписи не указывают; личная подпись; расшифровка подписи (инициалы, фамилия));
- отметка об исполнителе (фамилия, имя, отчество исполнителя, номер его телефона).

4.18. Текст ответа на обращение должен быть составлен в официальном стиле, грамотно, ясно, понятно и по возможности кратко. Текст документа должен содержать достоверную и актуальную информацию, достаточную для пояснения, не должен допускать различных толкований.

В текстах документов употребляются только общепринятые аббревиатуры и графические сокращения. При подготовке текста документа следует соблюдать правила написания официальных наименований, числительных и единиц измерения.

4.19. Текст ответа на обращение начинается с отражения информации о нем (входящий номер, откуда поступило, сущность), например:

«В ответ на Ваше обращение, поступившее из прокуратуры Кемеровской области (от 10.03.2021 вх. № 340/111) по вопросу нарушения требований промышленной безопасности при ведении взрывных работ, Сибирское управление Ростехнадзора (далее – Управление) сообщает следующее...».

В ответе должна быть отражена исчерпывающая информация по всем вопросам, поставленным заявителем, формулировки должны быть четкими, недвусмысленными. При ссылке на нормативные правовые акты следует максимально точно излагать их положения, исключать их толкование, не допускать случаев перефразирования. При этом в ответе даются ответы и пояснения только по поставленным вопросам, без обобщений. Например, не следует констатировать факт отсутствия нарушений Правил технической эксплуатации электроустановок потребителей в деятельности какого-либо лица, а необходимо указывать отсутствие нарушений данных Правил конкретно при эксплуатации объекта, с указанием его местонахождения, о котором указано в обращении заявителя.

4.20. Письменный ответ на коллективное обращение граждан направляется лицу, указанному в обращении в качестве получателя ответа или представителя коллектива граждан, подписавших обращение.

Если получатель ответа в коллективном обращении не определен, ответ направляется первому гражданину в списке обратившихся (подписавшихся), указавшему свой адрес, с предложением довести его содержание до сведения остальных авторов, например:

Сидорову И.И.
(для уведомления других заявителей)

В случае, если просьба о направлении ответа выражена всеми либо несколькими гражданами, подписавшими коллективное обращение, копия ответа направляется каждому из них по указанным ими адресам.

4.21. 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.

4.22. 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. При необходимости данное обращение может быть направлено в правоохранительные органы в соответствии с их компетенцией.

4.23. 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.

4.24. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, 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.

4.25. 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, руководитель управления (заместитель руководителя) 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 один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. Данное решение оформляется на основе всестороннего анализа всех предыдущих обращений и ответов на них, в виде отдельного самостоятельного документа, о чем в обязательном порядке информируется руководитель Управления.

О данном решении обязательно уведомляется гражданин, направивший обращение.

4.26. В случае поступления в Управление письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном интернет-сайте Управления, 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, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

4.27. 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.

4.28. 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 Управление.

4.29. Согласование проекта ответа в СЭД «Дело» осуществляется со всеми должностными лицами Управления, указанными в резолюции

руководителя управления, а также правовым отделом и отделом делопроизводства и работы с обращениями граждан.

Не допускается дача ответа на обращение одним соисполнителем без согласования с лицами Управления, указанными в резолюции руководителя.

5. Личный приём граждан

5.1. Личный приём граждан осуществляется в специально выделенных для этой цели помещениях. В помещениях для работы с гражданами на информационных стендах размещаются основные нормативные правовые акты, регламентирующие полномочия и сферу деятельности Управления, а также нормативные правовые акты, регулирующие порядок рассмотрения обращений граждан.

Для ожидающих приёма граждан, заполнения необходимых документов отводятся места, оборудованные стульями, столами (стойками) для возможности оформления документов. В этих местах также необходимо обеспечить возможность реализации права на личный приём для лиц с ограниченными физическими возможностями. При необходимости граждане обеспечиваются бумагой и ручками.

5.2. Личный приём граждан в Управлении осуществляется руководителем, заместителями руководителя в соответствии с графиком приёма граждан, утвержденным приказом Управления.

При необходимости для решения вопросов, поднятых гражданином, привлекаются работники структурных подразделений Управления, в компетенцию которых входит рассматриваемый вопрос.

5.3. Приём гражданина по поручению руководителя, заместителей руководителя Управления может быть проведён начальниками структурных подразделений или другими лицами Управления, в компетенцию которых входят поставленные вопросы.

5.4. Информация о порядке личного приёма граждан руководителем, заместителями руководителя Управления и график приема граждан размещается на официальном сайте Управления в разделе «Общественная приемная».

5.5. Приём граждан руководителем, заместителями руководителя Управления осуществляется по предварительной записи.

5.6. При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

5.7. По итогам приёма гражданина должностным лицом, проводившим личный приём, или уполномоченными на то лицами заполняется карточка личного приёма гражданина (далее – карточка личного приёма) по образцу

согласно приложению к настоящей Инструкции, которая подлежит регистрации в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

5.8. Во время личного приёма гражданин может обратиться устно либо оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

Содержание устного обращения гражданина заносится в карточку личного приёма. 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 приёма, о чём делается запись в карточке личного приёма. В остальных случаях даётся письменный ответ по существу поставленных в обращении гражданина вопросов в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

О документах, предоставленных заявителем в ходе личного приёма, делается запись в карточке личного приёма. Указанные документы прикрепляются к карточке личного приёма и подлежат рассмотрению в установленном порядке.

5.9. Если в ходе личного приёма выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию Управления, гражданину даются разъяснения о том, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

5.10. В ходе личного приёма гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чём делается соответствующая запись в карточке личного приёма.

5.11. Регистрация карточек личного приёма в Управлении осуществляется должностными лицами отдела делопроизводства и работ с обращениями граждан Управления.

6. Подготовка отчётности и осуществление контроля за рассмотрением письменных обращений граждан

6.1. Работа с обращениями граждан в Управлении основывается на принципах гласности и открытости. Информация о фактических адресах Управления, справочных телефонах, порядке и сроках рассмотрения обращений, времени личного приёма граждан соответствующими должностными лицами размещается в местах, доступных для посетителей и на интернет-сайте Управления.

Письменные и устные обращения граждан, а также содержащиеся в них критические замечания должны систематически анализироваться и обобщаться

в целях своевременного выявления причин, порождающих нарушения прав и охраняемых законом интересов граждан, изучения общественного мнения, совершенствования работы Управления.

6.2. В целях подготовки отчётности о работе с обращениями граждан в Управлении назначаются уполномоченные должностные лица, которые ведут учёт обращений граждан (в рамках своей компетенции), поступивших в Управление, а также проводят анализ содержания обращений граждан.

6.3. В целях подготовки отчётности о работе с обращениями граждан в Ростехнадзоре уполномоченное должностное лицо Управления ежеквартально в установленный срок в соответствии с утверждёнными формами направляет в Ростехнадзор статистические данные о работе с обращениями граждан, поступившими в Управление. Информация ежеквартально (год) размещается на интернет-сайте Управления в разделе «Общественная приемная».

6.4. Обращения граждан, подлежащие разрешению, находятся на контроле. Постановка на контроль в СЭД «Дело» осуществляется на основании наложенной резолюции руководителя (заместителя руководителя) Управления.

6.5. Для снятия с контроля обращения гражданина в СЭД «Дело» в обязательном порядке представляются в отдел делопроизводства и работы с обращениями граждан ответ на обращение и копии всех документов, связанных с его рассмотрением.

В случае, если на обращение гражданина не даётся ответ в соответствии с настоящей Инструкцией, представляется служебная записка с обоснованием отказа в подготовке ответа.

6.6. В случае направления ответа заявителю в форме электронного документа по адресу электронной почты дополнительно в отдел делопроизводства и работы с обращениями граждан, представляется подтверждение об отправке, и делается отметка в СЭД «Дело» о виде отправки ответа.

6.7. Должностное лицо, ответственное за работу с обращениями граждан в Управлении, еженедельно подготавливает уведомление о контрольных сроках рассмотрения обращений граждан, которое направляется начальникам структурных подразделений Управления (ответственным исполнителям) по электронной почте и дублируется начальнику отдела делопроизводства и работы с обращениями граждан.

6.8. Должностное лицо, ответственное за работу с обращениями граждан в Управлении, при выявлении нарушений порядка рассмотрения обращения гражданина незамедлительно информирует руководителя (заместителя руководителя) Управления.

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЁМА ГРАЖДАНИНА

(Заполняется работником Сибирского управления Ростехнадзора, осуществляющим запись на приём)

Дата и время записи на приём « ____ » _____ 20__ г. ____ час. ____ мин.

Ф.И.О. посетителя _____

Место работы _____

Должность _____

Адрес (прописка) _____

По какому вопросу _____

Когда, по какому вопросу обращался(ась) ранее _____

Записан(а) на приём к (Ф.И.О., должность) _____

Дата, назначенная на приём « ____ » _____ 20__ г. в ____ час, комн. № ____

Подпись лица, осуществившего запись _____
(расшифровка подписи)

(Заполняется работником Сибирского управления Ростехнадзора, осуществляющим приём)

Дата приёма « ____ » _____ 20__ г. ____ час. ____ мин.

Содержание обращения _____

Даны рекомендации гражданину: _____

Отметка о полученной корреспонденции во время приёма _____

Подпись лица, осуществившего приём _____
(расшифровка подписи)