

**Департамент финансов, экономики и имущества**

**Ненецкого автономного округа**

# (ДФЭИ НАО)

# ПРИКАЗ

от 8 апреля 2015 г. № 6-о

г. Нарьян-Мар

|  |
| --- |
| **Об утверждении Порядка**  **рассмотрения обращений граждан**  (в редакции приказа от 06.02.2018 № 6-о) |

В соответствии с Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=097D3629CB3B799C3449F5B7ABB33C52BE56A64F971C90D7D2488DEFD9k6jFG) от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в целях совершенствования работы с обращениями граждан ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить [Порядок](#Par35) рассмотрения обращений граждан, поступающих в Департамент финансов и экономики Ненецкого автономного округа согласно Приложению к настоящему приказу.

2. Признать утратившими силу:

приказ Управления финансов и экономического развития Ненецкого автономного округа от 20.05.2011 № 14-о «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан»;

приказ Управления финансов и экономического развития Ненецкого автономного округа от 19.07.2011 № 22-о «О внесении изменений в приказ Управления финансов и экономического развития Ненецкого автономного округа от 20.05.2011 № 14-о»;

приказ Управления финансов Ненецкого автономного округа от 11.01.2013 № 2-о «О внесении изменений в приказы Управления финансов и экономического развития Ненецкого автономного округа».

3. Настоящий приказ вступает в силу через десять дней после его официального опубликования.

Заместитель губернатора

Ненецкого автономного округа –

руководитель Департамента

финансов, экономики и имущества

Ненецкого автономного округа В.В. Бланк

Приложение

к приказу Департамента финансов, экономики и имущества Ненецкого автономного округа

от 08.04.2015 № 6-о

«Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан»

**Порядок рассмотрения обращений граждан,**

**поступающих в Департамент финансов и экономики**

**Ненецкого автономного округа**

(в редакции приказа от 06.02.2018 № 6-о)

1. Настоящий Порядок определяет организацию приема, регистрации, рассмотрения, учета обращений и личного приема граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, объединений граждан, включая юридических лиц (далее - обращения граждан), в Департамент финансов и экономики Ненецкого автономного округа (далее - Департамент).

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

3. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

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

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.

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

4. В Департаменте рассматриваются обращения граждан по вопросам, относящимся к компетенции Департамента.

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

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

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

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

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

8. Первичная обработка поступивших письменных обращений включает в себя: проверку правильности адресования корреспонденции, вскрытие конвертов, а также проверку наличия обращения и указанных автором вложений и приложений. Почтовые конверты (пакеты), в которых поступают письменные обращения граждан, сохраняются вместе с обращениями. Конверты с пометкой «лично руководителю», не вскрывая, передаются руководителю Департамента.

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

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

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

12. На зарегистрированное обращение делопроизводителем в тот же день оформляется карточка учета письменных обращений (Приложение 1 к настоящему Порядку), которая передается исполнителю совместно с обращением.

13. При постановке обращения на контроль в регистрационном штампе указывается слово «контроль» и предварительная дата исполнения документа. После рассмотрения обращений исполнителями по существу поставленных вопросов предварительная дата исполнения документа может быть скорректирована в пределах сроков, предусмотренных в пункте 21 настоящего Порядка.

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

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

15. Зарегистрированные обращения передаются руководителю Департамента на рассмотрение. В ходе рассмотрения решаются следующие вопросы:

1) о принятии обращения к рассмотрению или оставлении его без рассмотрения;

2) о направлении обращения в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в чью компетенцию входит решение поставленных в обращении вопросов;

3) о постановке обращения на контроль;

4) о возвращении обращения заявителю в соответствии с требованиями пункта 16 настоящего Порядка.

16. Не направляются на рассмотрение исполнителям следующие обращения:

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

2) в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (сообщается гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом);

3) если текст письменного обращения не поддается прочтению, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

4) если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства (о чем сообщается заявителю);

5) в случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну (гражданину сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений);

6) в случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение;

7) в случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона   
от 02.05.2006 № 59-ФЗ на официальном сайте Департамента в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается).

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

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

19. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 6 статьи 8 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

20. Руководитель Департамента направляет обращения, по которым принято решение о принятии их к рассмотрению, на исполнение служащим с оформлением поручения.

Поручение должно содержать наименование структурного подразделения, фамилии и инициалы служащих, которым дается поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действие и порядок исполнения, подпись руководителя Департамента с датой.

Рассмотрение, передача на исполнение незарегистрированных письменных обращений не допускается.

21. Письменное обращение, поступившее в Департамент, рассматривается в течение 30 календарных дней со дня регистрации обращения, если не установлен более короткий срок его рассмотрения.

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

22. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ, сроки рассмотрения обращений граждан продлеваются руководителем Департамента не более чем на 30 календарных дней, на основании письменного мотивированного предложения исполнителя с сообщением об этом обратившемуся гражданину и обоснованием необходимости продления сроков.

23. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения (промежуточный ответ) направляется гражданину в день принятия решения о продлении срока.

24. Обращения, по которым продлен срок их рассмотрения, ставятся делопроизводителем на дополнительный контроль с внесением соответствующей информации в карточку учета письменных обращений.

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

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

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

28. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Департамент или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Департамент или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в Департамент или должностному лицу обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ на официальном сайте данных Департамента в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

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

Не подлежат возврату документы и материалы, направленные заявителем в электронном виде.

30. Если по обращению дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

31. Ответ на обращение подписывается руководителем Департамента либо уполномоченным на то лицом.

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

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

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

34. Решение о постановке обращения на контроль принимает руководитель Департамента.

35. Личный прием граждан в Департаменте осуществляют руководитель Департамента каждый второй вторник месяца в соответствии с предварительной записью на личный прием либо на основании устного обращения, без предварительной записи, в порядке очередности.

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

Предварительная запись на личный прием проводится сотрудником, ответственным за личный прием, ежедневно с 8.30 до 12.30 и с 13.30 до 17.30 (кроме выходных и нерабочих праздничных дней), а также по телефону или с использованием сети «Интернет».

37. Лицо, ответственное за личный прием, при подготовке личного приема заявителей:

заполняет карточки личного приема заявителей;

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

осуществляет учет обращений и контролирует их рассмотрение.

38. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

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

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

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

Приложение 1

к Порядку рассмотрения обращений граждан, поступающих в Департамент финансов и экономики Ненецкого автономного округа

КАРТОЧКА

учета письменного обращения

|  |
| --- |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Срок исполнения: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (наименование органа власти)  Рег. № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Группа:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Корр.:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (фамилия, имя, отчество заявителя, адрес для обратного ответа,  наименование заявителя - организации)  Кому: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (указывается должностное лицо, которому адресовано обращение)  Краткое содержание: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Тема: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Резолюция руководства: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

Приложение 2

к Порядку рассмотрения обращений граждан, поступающих в Департамент финансов и экономики Ненецкого автономного округа

КАРТОЧКА

личного приема гражданина

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