КОПИЯ ВЕРНА

МИНИСТЕРСТВО СТРОИТЕЛЬСТВА И ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

(МИНСТРОЙ РОССИИ)

МИНИСТЕРСТВО ЮСТИЦИИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ЗАРЕГИСТРИРОВАНО
Регистрационный № 44591
от "06" декабря 2016

ПРИКАЗ

от "10" августа 2016 г. № 557/пр

Москва

Об организации работы с обращениями граждан в Министерстве строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации

В целях осуществления полномочий, предусмотренных подпунктом 5.4.67 Положения о Министерстве строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2013 г. № 1038 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, № 47, ст. 6117; 2014, № 12, ст. 1296; № 40, ст. 5426; № 50, ст. 7100; 2015, № 2, ст. 491; № 4, ст. 660; № 22, ст. 3234; № 23, ст. 3311, ст. 3334; № 24, ст. 3479; № 46, ст. 6393; № 47, ст. 6586, ст. 6601; 2016, № 2, ст. 376; № 6, ст. 850; № 28, ст. 4741), **п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию по работе с обращениями граждан в Министерстве строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации.

2. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на первого заместителя Министра строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации Л.О. Ставицкого.

Министр М.А. Мень

gost.e-ecolog.ru

УТВЕРЖДЕНА
приказом Министерства строительства
и жилищно-коммунального хозяйства
Российской Федерации
от 10 августа 2016 г. № 557/пр

ИНСТРУКЦИЯ
по работе с обращениями граждан в Министерстве строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации

I. Общие положения

1. Настоящая Инструкция определяет действия федеральных государственных гражданских служащих, замещающих должности в Министерстве строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации (далее – работники) и структурных подразделений Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации (далее – Министерство) при рассмотрении обращений граждан (далее – обращения).

2. Настоящая Инструкция распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан (подданных), лиц без гражданства, объединений граждан и юридических лиц (далее – заявители).

3. Настоящая Инструкция не распространяется на рассмотрение:

жалоб на решения и действия (бездействие), совершенные при предоставлении государственных и муниципальных услуг;

обращений и запросов, поступающих из многофункциональных центров;

обращений и запросов, поступающих из Государственной информационной системы жилищно-коммунального хозяйства;

обращений государственных органов и органов местного самоуправления, иностранных государств, а также международных организаций;

обращений, содержащих сведения, отнесенные законодательством Российской Федерации к государственной тайне;

обращений с пометкой «для служебного пользования»;

обращений, поступающих уполномоченным должностным лицам Министерства на личном приеме в режиме видео-конференц-связи, видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи на автоматизированных рабочих местах единой сети обращений граждан, а также в режиме телефонной связи;

обращений и запросов средств массовой информации;

писем, содержащих приглашения, поздравления, соболезнования и иную информацию, не являющуюся предложением, заявлением или жалобой;

писем, поступающих по электронной почте, кроме обращений, направляемых заявителями посредством заполнения формы «Обратной связи» на официальном сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальный сайт Министерства).

4. Рассмотрение обращений работниками Министерства осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации;

федеральными конституционными законами;

федеральными законами, в том числе Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 19, ст. 2060; 2010, № 27, ст. 3410; № 31, ст. 4196; 2013, № 19, ст. 2307; № 27, ст. 3474; 2014, № 48, ст. 6638; 2015, № 45, ст. 6206) (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ);

актами Президента Российской Федерации;

актами Правительства Российской Федерации, в том числе Типовым регламентом взаимодействия федеральных органов исполнительной власти, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 19 января 2005 г. № 30 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2005, № 4, ст. 305; № 47, ст. 4933; 2007, № 43, ст. 5202; 2008, № 9, ст. 852; № 14, ст. 1413; 2009, № 12, ст. 1429; № 25, ст. 3060; № 41, ст. 4790; № 49, ст. 5970; 2010, № 22, ст. 2776; № 40, ст. 5072; 2011, № 34, ст. 4986; № 35, ст. 5092; 2012, № 37, ст. 4996; № 38, ст. 5102; 2015, № 2, ст. 461; № 6, ст. 965; № 15, ст. 2281), Положением о Министерстве строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2013 г. № 1038 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, № 47, ст. 6117; 2014, № 12, ст. 1296; № 40, ст. 5426; № 50, ст. 7100; 2015, № 2, ст. 491; № 4, ст. 660; № 22, ст. 3234; № 23, ст. 3311, ст. 3334; № 24, ст. 3479; № 46, ст. 6393; № 47, ст. 6586, ст. 6601; 2016, № 2, ст. 376; № 6, ст. 850; № 28, ст. 4741);

нормативными правовыми актами Министерства, в том числе Регламентом Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации, утвержденным приказом Министерства от 20 марта 2014 г. № 107/пр (зарегистрирован Минюстом России 21 апреля 2014 г., регистрационный № 32041), а также настоящей Инструкцией.

5. Ответы на обращения в соответствии с компетенцией уполномочены подписывать (предоставлять устно) следующие работники Министерства: Министр строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации (далее – Министр), заместители Министра согласно распределению обязанностей, руководители структурных подразделений Министерства, заместители руководителей структурных подразделений Министерства (далее – уполномоченные работники Министерства).

Подготовку проектов ответов на обращения, подлежащих подписанию уполномоченными работниками Министерства, осуществляют соответствующие структурные подразделения Министерства, к компетенции которых относится рассмотрение вопросов, поставленных в обращениях.

6. В случае отсутствия заместителя руководителя структурного подразделения Министерства, курирующего вопрос, отнесенный к компетенции определенного отдела, личный прием граждан по поручению руководителя структурного

подразделения Министерства осуществляет начальник указанного отдела в качестве уполномоченного работника.

7. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни заявителя, 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.

8. Рассмотрение обращений работниками Министерства и структурными подразделениями Министерства осуществляется с использованием автоматизированной системы электронного документооборота Министерства (далее – СЭД) с учетом требований, не допускающих размещение в ней информации и документов, доступ к которым ограничен в соответствии с законодательством Российской Федерации.

9. Работа с обращениями в Министерстве осуществляется в соответствии с установленными соответствующими главами настоящей Инструкции положениями, регулирующими:

1) организацию и организационно-методическое обеспечение работы с обращениями;

2) прием обращений;

3) рассмотрение обращений;

4) мониторинг результатов рассмотрения обращений;

5) учет особенностей рассмотрения отдельных видов обращений;

6) учет особенностей организации личного приема у отдельных уполномоченных работников Министерства.

10. Организацию рассмотрения обращений осуществляют в соответствии с компетенцией уполномоченные работники Министерства.

Организация рассмотрения обращений включает в себя:

1) распределение обязанностей по обеспечению рассмотрения обращений между ответственными работниками структурных подразделений Министерства;

2) принятие процессуальных и предметных решений по обращению;

3) контроль правильности, полноты и своевременности предоставления ответов на обращение.

11. Организационно-методическое обеспечение работы с обращениями осуществляет департамент, осуществляющий правовое обеспечение деятельности Министерства.

Организационно-методическое обеспечение работы с обращениями включает в себя:

1) предоставление структурным подразделениям Министерства разъяснений по правовым вопросам организации и обеспечения рассмотрения обращений, в том числе по вопросам проведения мониторинга результатов рассмотрения обращений и подготовки соответствующих отчетов структурными подразделениями Министерства;

2) подготовку графиков личного приема заявителей уполномоченными работниками Министерства.

12. Обращения, поступившие в Министерство в письменном виде, в том числе нарочно (в том числе в ходе личного приема заявителя уполномоченным работником Министерства), посредством почтовой, телеграфной, факсимильной связи, заполнения формы «Обратной связи» на официальном сайте Министерства, а также поступившие через систему межведомственного электронного документооборота (далее – письменные обращения) подлежат обязательной регистрации в течение 3 дней с момента поступления в Министерство.

13. Письменные обращения рассматриваются в порядке и в срок, установленные законодательством Российской Федерации.

14. При наличии установленных законодательством Российской Федерации оснований срок рассмотрения обращения в пределах, определяемых соответствующим основанием, может быть продлен уполномоченным работником Министерства, который при этом письменно уведомляет заявителя о продлении срока рассмотрения обращения с указанием причин продления.

15. Рассмотрение письменных обращений работниками Министерства и структурными подразделениями Министерства включает в себя следующие этапы:

1) регистрация письменного обращения, определение структурных подразделений Министерства и работников Министерства, ответственных за рассмотрение письменного обращения, установление контрольных сроков рассмотрения письменного обращения;

2) предварительное рассмотрение письменного обращения;

3) рассмотрение письменного обращения по существу поставленного в нем вопроса, подготовка проекта ответа заявителю;

4) рассмотрение и подписание уполномоченным работником Министерства ответа заявителю;

5) регистрация и направление ответа заявителю.

16. Устные обращения рассматриваются уполномоченными работниками Министерства на личном приеме, который осуществляется по предварительной записи в соответствии с пунктами 29 – 41 настоящей Инструкции.

17. Структурные подразделения Министерства в соответствии со своей компетенцией осуществляют подготовку личного приема уполномоченными работниками Министерства с учетом соответствующих графиков:

1) Министр ведет личный прием по графикам, утверждаемым Заместителем Председателя Правительства Российской Федерации – Руководителем Аппарата Правительства Российской Федерации, в соответствии с Регламентом Правительства Российской Федерации и Положением об Аппарате Правительства Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 1 июня 2004 г. № 260 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2004, № 23, ст. 2313; 2006, № 23, ст. 2514; № 29, ст. 3251; 2007, № 32, ст. 4150; 2008, № 14, ст. 1413; № 21, ст. 2459; № 49, ст. 5833; 2009, № 11, ст. 1302; № 12, ст. 1443; № 19, ст. 2346; № 36, ст. 4358; № 49, ст. 5970, ст. 5971; № 52; ст. 6609; 2010, № 9, ст. 964; № 21, ст. 2602; 2011, № 9, ст. 1251; № 28, ст. 4219; № 41, ст. 5743; № 47, ст. 6663; 2012, № 19, ст. 2419; № 34, ст. 4736; № 38, ст. 5102; № 39,

ст. 5286; № 41, ст. 5635; № 42, ст. 5716; № 52, ст. 7491; 2013, № 17, ст. 2180; № 24, ст. 3013; № 35, ст. 4521; № 38, ст. 4831; № 49, ст. 6440; 2014, № 8, ст. 816; № 18, ст. 2176; № 28, ст. 4067; № 32, ст. 4505; № 50, ст. 7124; 2015, № 6, ст. 965; № 12, ст. 1758; № 31, ст. 4692; № 50, ст. 7183; 2016, № 2, ст. 350; № 7, ст. 983; № 20, ст. 2832; № 22, ст. 3225; № 31, ст. 5025), которые размещаются на официальном интернет-портале Правительства Российской Федерации;

2) заместители Министра, руководители структурных подразделений Министерства, заместители руководителей структурных подразделений Министерства проводят личный прием в соответствии с графиком личного приема в Министерстве, который размещается на официальном сайте Министерства, а также на информационном стенде Министерства, размещенном в месте, доступном для посетителей, расположенном по адресу: Москва, ул. Садовая-Самотечная, д. 10/23, стр. 1 (далее – информационный стенд).

18. Уполномоченные работники Министерства осуществляют личный прием со следующей периодичностью:

1) заместители Министра – один раз в полугодие;

2) руководители структурных подразделений Министерства и их заместители – один раз в квартал.

19. График личного приема в Министерстве составляет департамент, осуществляющий организационно-методическое обеспечение работы с обращениями, на полугодие за 20 дней до начала личного приема в соответствующем полугодии с учетом предложений структурных подразделений Министерства, предоставляемых не позднее чем за 30 дней до начала соответствующего полугодия и, с учетом согласования с заместителями Министра, утверждается организационно-распорядительным приказом Министерства.

20. Внесение изменений в график личного приема в Министерстве осуществляется в следующем порядке:

1) департамент, осуществляющий организацию кадровой работы, представляет в департамент, осуществляющий организационно-методическое обеспечение работы с обращениями, в виде служебной записки информацию о назначении на должность и об освобождении от должности уполномоченных работников Министерства не позднее окончания рабочего дня, следующего за днем регистрации соответствующего приказа Министерства;

2) департамент, осуществляющий организационно-методическое обеспечение работы с обращениями, не позднее окончания рабочего дня, следующего за днем поступления служебной записки, указанной в подпункте 1 настоящего пункта, готовит соответствующие изменения в приказ Министерства, которым утвержден график личного приема в Министерстве, и после его подписания направляет измененный график служебной запиской в департамент, осуществляющий организацию взаимодействия со средствами массовой информации и материально-техническое обеспечение деятельности Министерства;

3) департамент, осуществляющий организацию взаимодействия со средствами массовой информации и материально-техническое обеспечение деятельности Министерства, не позднее окончания рабочего дня, следующего за днем поступления служебной записки, указанной в подпункте 2 настоящего пункта, размещает

соответствующую информацию на информационном стенде и на официальном сайте Министерства.

21. В случае временного отсутствия уполномоченного работника Министерства в связи с болезнью, командированием, отпуском или иными обстоятельствами личный прием в назначенные дату и время осуществляется уполномоченным работником Министерства, исполняющим обязанности отсутствующего уполномоченного работника Министерства.

22. Ответственность за обеспечение личного приема граждан и учет обращений, рассмотренных на личном приеме, несут руководители структурных подразделений Министерства.

23. Организация личного приема включает в себя следующие этапы:

1) запись заявителя на личный прием к уполномоченному работнику Министерства;

2) предварительное рассмотрение обращения о личном приеме;

3) подготовка проекта ответа по существу вопроса, подлежащего рассмотрению на личном приеме;

4) проведение личного приема;

5) подготовка и направление ответа на вопрос, рассмотренный на личном приеме.

II. Прием обращений

24. Департамент, осуществляющий ведение делопроизводства и документационного контроля Министерства, в течение 3 рабочих дней со дня поступления входящей корреспонденции в Министерство:

1) принимает, сортирует и регистрирует письменные обращения в СЭД;

2) определяет тематику письменного обращения согласно компетенции заместителей Министра и определяет структурное подразделение Министерства, к компетенции которого относится рассмотрение по существу основного вопроса, поставленного в письменном обращении (далее – профильное структурное подразделение), а также структурное подразделение Министерства, к компетенции которого относится рассмотрение по существу дополнительного вопроса, поставленного в обращении, при наличии такового (далее – структурное подразделение-соисполнитель);

3) направляет письменное обращение в профильное структурное подразделение (а также структурное подразделение-соисполнитель при наличии такового) с установлением контрольного срока в СЭД.

25. Руководитель профильного структурного подразделения, а также руководитель структурного подразделения-соисполнителя не позднее конца рабочего дня, следующего за днем направления ему (им) письменного обращения в СЭД, самостоятельно рассматривают или поручают обеспечить рассмотрение письменного обращения с установлением контрольного срока, обеспечивающего возможность перенаправления письменного обращения по принадлежности или направления

необходимых для подготовки ответа на обращение запросов в семидневный срок с даты регистрации письменного обращения в Министерстве:

1) заместителю руководителя соответствующего структурного подразделения Министерства, в компетенцию которого входит рассмотрение вопроса, поставленного в письменном обращении, согласно распределению обязанностей между заместителями руководителя структурного подразделения Министерства;

2) начальнику отдела соответствующего структурного подразделения Министерства, в компетенцию которого входит рассмотрение вопроса, поставленного в письменном обращении, согласно полномочиям отделов структурного подразделения, установленным положениями о них – в случае, если соответствующий отдел непосредственно подчиняется руководителю структурного подразделения Министерства;

3) работнику структурного подразделения Министерства, в должностные обязанности которого входит рассмотрение вопроса, поставленного в письменном обращении, согласно его должностному регламенту – в случае, если соответствующий работник непосредственно подчиняется руководителю структурного подразделения Министерства.

26. Заместитель руководителя структурного подразделения Министерства, которому поручено обеспечить рассмотрение письменного обращения, не позднее окончания рабочего дня, в который ему было дано такое поручение, самостоятельно рассматривает обращение или поручает обеспечить рассмотрение обращения с установлением контрольного срока, обеспечивающего возможность перенаправления письменного обращения по принадлежности или направления межведомственного запроса в семидневный срок с даты регистрации письменного обращения в Министерстве:

1) начальнику отдела соответствующего структурного подразделения Министерства, в компетенцию которого входит рассмотрение вопроса, поставленного в письменном обращении, согласно полномочиям отделов структурных подразделений, установленным положениями о них;

2) работнику структурного подразделения Министерства, в должностные обязанности которого входит рассмотрение вопроса, поставленного в обращении, согласно его должностному регламенту – в случае, если соответствующий работник, непосредственно подчиняется заместителю руководителя структурного подразделения Министерства.

27. Начальник отдела структурного подразделения Министерства, которому поручено обеспечить рассмотрение письменного обращения, не позднее окончания рабочего дня, в который ему было дано такое поручение, самостоятельно рассматривает обращение или поручает обеспечить рассмотрение обращения работнику структурного подразделения, в должностные обязанности которого входит рассмотрение вопроса, поставленного в обращении, согласно его должностному регламенту, с установлением контрольного срока, обеспечивающего возможность перенаправления письменного обращения по принадлежности или направления межведомственного запроса в семидневный срок с даты регистрации письменного обращения в Министерстве.

28. Работник структурного подразделения Министерства, которому поручено подготовить ответ на обращение, является должностным лицом, ответственным за рассмотрение обращения и соблюдение сроков его рассмотрения, определенных законодательством Российской Федерации (далее – ответственный исполнитель).

29. Запись заявителя на личный прием к уполномоченному работнику Министерства, за исключением случая, указанного в пункте 31 настоящей Инструкции, осуществляется на основании поступившей в Министерство просьбы заявителя о приеме уполномоченным работником Министерства (далее – обращение о приеме).

30. Обращение о приеме должно содержать указание уполномоченного работника Министерства, на личный прием к которому выразил желание прийти заявитель, а также информацию по существу вопроса, подлежащего рассмотрению на личном приеме.

31. Заявителям предоставляется возможность направить обращение о приеме в Министерство следующими способами:

1) обратиться с соответствующей устной просьбой к работнику Министерства по телефонам, номера которых размещены на информационном стенде и официальном сайте Министерства;

2) передать письменное обращение о приеме работнику Министерства, осуществляющему прием входящей корреспонденции Министерства, или оставить такое обращение в ящике для приема корреспонденции, расположенном на первом этаже здания Министерства по адресу: Москва, ул. Садовая-Самотечная, д. 10/23, стр. 1;

3) направить письменное обращение по почтовому адресу: 127994, Москва, ул. Садовая-Самотечная, д. 10/23, стр. 1;

4) направить письменное обращение по каналам факсимильной связи на номер, размещенный на информационном стенде и официальном сайте Министерства;

5) направить обращение в форме электронного документа путем заполнения формы «Обратной связи» на официальном сайте Министерства.

32. Устное обращение о приеме фиксируется ответственным работником департамента, осуществляющего организационно-методическое обеспечение работы с обращениями, в карточке личного приема (далее – КЛП) с учетом рекомендуемого образца, приведенного в приложении № 1 к настоящей Инструкции.

33. Ответственный работник департамента, осуществляющего организационно-методическое обеспечение работы с обращениями, в ходе разговора с заявителем:

1) выявляет суть вопроса, предлагаемого заявителем к рассмотрению на личном приеме. В случае если обращение содержит вопрос, решение которого не входит в компетенцию Министерства, ответственный работник департамента, осуществляющего организационно-методическое обеспечение работы с обращениями, рекомендует заявителю обратиться в надлежащий государственный орган и (или) орган местного самоуправления либо к должностному лицу, к компетенции которого относится рассмотрение данного вопроса;

2) выявляет наличие обстоятельств, при которых в соответствии с законодательством Российской Федерации обозначенный в обращении о приеме вопрос не подлежит рассмотрению Министерством.

34. В случае, если в ходе телефонной беседы с заявителем не установлены обстоятельства, препятствующие рассмотрению обращения на личном приеме, указанные в пункте 34 настоящей Инструкции, ответственный работник департамента, осуществляющего организационно-методическое обеспечение работы с обращениями, устанавливает следующие факты:

1) гражданство (подданство) заявителя;

2) фамилию, имя, отчество (при наличии) заявителя;

3) принадлежность заявителя к категории граждан, которые в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке (далее – льготная категория);

4) почтовый адрес (почтовый индекс, страна, регион, населенный пункт, улица, дом, корпус, строение, квартира, комната) для направления ответа, иные контактные данные (номер телефона, номер факса, адрес электронной почты);

5) первичность обращения, в том числе: обращался ли заявитель в Министерство ранее с письменным обращением (когда, получил ли ответ и какой) и (или) был ли на личном приеме у уполномоченного работника Министерства (когда и у кого, по какому вопросу);

6) соответствие сути вопроса, предлагаемого заявителем к рассмотрению на личном приеме, компетенции конкретного структурного подразделения Министерства, а также соответствие сути указанного вопроса компетенции уполномоченного работника Министерства. При определении уполномоченного работника Министерства в случае первичного обращения заявителю рекомендуется записаться на личный прием к заместителю руководителя профильного структурного подразделения, курирующему соответствующий вопрос, в случае обращения после личного приема заместителя руководителя профильного структурного подразделения, курирующего соответствующий вопрос, – к руководителю профильного структурного подразделения, в случае обращения после личного приема руководителя профильного структурного подразделения – к заместителю Министра, курирующему соответствующий вопрос.

35. Ответственный работник департамента, осуществляющего организационно-методическое обеспечение работы с обращениями, в ходе разговора с заявителем информирует его об уполномоченном работнике Министерства, к которому он записан на прием, а также о дате и времени приема, за исключением организации приема у Министра.

36. Ответственный работник департамента, осуществляющего организационно-методическое обеспечение работы с обращениями, в день поступления обращения о личном приеме вводит полученную от заявителя информацию в КЛП и в СЭД, представляет КЛП на утверждение ответственному заместителю директора департамента, осуществляющего организационно-методическое обеспечение работы с обращениями.

37. Ответственный заместитель директора департамента, осуществляющего организационно-методическое обеспечение работы с обращениями, в день

поступления подписывает проект КЛП или, в случае выявления недостатков, возвращает его на доработку ответственному работнику департамента, осуществляющего организационно-методическое обеспечение работы с обращениями.

38. Ответственный работник департамента, осуществляющего организационно-методическое обеспечение работы с обращениями, регистрирует подписанную КЛП.

39. Подписанная КЛП направляется посредством СЭД в профильное структурное подразделение для организации личного приема уполномоченного работника Министерства.

40. Письменное обращение о приеме регистрируется в СЭД департаментом, осуществляющим ведение делопроизводства и документационного контроля Министерства, и направляется в профильное структурное подразделение, а также в департамент, осуществляющий организационно-методическое обеспечение работы с обращениями, который заводит КЛП и направляет ее в СЭД в профильное структурное подразделение в соответствии с пунктами 33 – 35 и 36 – 40 настоящей Инструкции.

В случае отсутствия в письменном обращении информации для полного заполнения ответственным работником департамента, осуществляющего организационно-методическое обеспечение работы с обращениями, раздела 1 «Запись на прием» КЛП, КЛП заполняется с учетом имеющейся информации, а недостающая информация получается профильным структурным подразделением в рамках предварительного рассмотрения обращения о приеме.

III. Рассмотрение обращений

41. Ответственный исполнитель профильного структурного подразделения (ответственный соисполнитель при наличии такового) не позднее окончания рабочего дня, следующего за днем поручения ему рассмотрения письменного обращения в СЭД докладывает посредством направления документа работнику, давшему указанное поручение, о следующих обстоятельствах, препятствующих подготовке такого ответа:

1) письменное обращение не подлежит рассмотрению по существу в соответствии с основаниями, предусмотренными законодательством Российской Федерации;

2) вопрос, поставленный в письменном обращении, не соответствует компетенции Министерства. При этом указывается к чьей компетенции и на основании чего относится указанный вопрос;

3) вопрос, поставленный в письменном обращении, не соответствует компетенции структурного подразделения Министерства, указанного в резолюции по обращению в качестве профильного структурного подразделения. При этом указывается к чьей компетенции и на основании чего относится указанный вопрос;

4) письменное обращение содержит вопрос, для рассмотрения которого по существу необходимо получение позиции иного государственного органа, органа местного самоуправления, организации, должностного лица;

5) письменное обращение содержит вопрос, для рассмотрения которого по существу необходимо получение позиции иного структурного подразделения Министерства, не указанного в резолюции по обращению в качестве соисполнителя;

6) имеются иные обстоятельства, определенные законодательством Российской Федерации, при которых ответ по существу поставленного в письменном обращении вопроса заявителю не дается.

42. Работник Министерства, давший ответственному исполнителю профильного структурного подразделения поручение о рассмотрении письменного обращения не позднее окончания рабочего дня, в который был получен доклад об обстоятельствах, препятствующих подготовке ответа по существу вопроса, поставленного в обращении, проверяет обстоятельства, указанные в таком докладе, и при необходимости корректирует свое поручение в СЭД с их учетом.

43. В профильном структурном подразделении не позднее окончания рабочего дня, следующего за днем поступления письменного обращения о приеме от департамента, осуществляющего ведение делопроизводства и документационного контроля Министерства, и (или) КЛП от департамента, осуществляющего организационно-методическое обеспечение работы с обращениями, назначается работник Министерства, ответственный за подготовку рассмотрения обращения на приеме (далее – ответственный работник профильного структурного подразделения).

44. Ответственный работник профильного структурного подразделения осуществляет предварительное рассмотрение письменного обращения о приеме, в ходе которого устанавливает наличие в нем:

1) информации по существу вопроса, подлежащего рассмотрению на приеме. В случае отсутствия такой информации ответственный работник профильного структурного подразделения запрашивает (с использованием контактных данных, содержащихся в письменном обращении о приеме) у заявителя соответствующую информацию;

2) содержание вопроса, относящегося к компетенции Министерства. В случае, если письменное обращение о приеме содержит вопрос, решение которого не входит в компетенцию Министерства, ответственный работник профильного структурного подразделения готовит проект ответа профильного структурного подразделения, в котором заявителю рекомендуется обратиться в надлежащий государственный орган и (или) орган местного самоуправления либо к должностному лицу, к чьей компетенции относится рассмотрение данного вопроса, и представляет его для подписания руководителю профильного структурного подразделения или его заместителю, которому поручено рассмотрение данного письменного обращения о приеме;

3) наличие необходимости направления запросов в иные структурные подразделения, государственные органы и (или) органы местного самоуправления либо должностным лицам для подготовки ответа по существу вопроса, подлежащего рассмотрению на приеме. В случае выявления указанной необходимости профильное структурное подразделение направляет соответствующие запросы;

4) наличие иных оснований, предусмотренных законодательством Российской Федерации, по которым вопрос, обозначенный в письменном обращении о приеме, не подлежит рассмотрению Министерством. При выявлении указанных оснований ответственный работник профильного структурного подразделения совершает действия, предусмотренные законодательством Российской Федерации в соответствующих случаях, или информирует своего непосредственного руководителя (лицо, исполняющее его обязанности) о необходимости их совершения;

5) наличие в СЭД сведений о ранее поступавших обращениях заявителя, желающего прийти на прием к уполномоченному работнику Министерства, по существу вопроса, подлежащего рассмотрению на приеме. В случае выявления таких обращений содержащаяся в соответствующих материалах информация учитывается при определении уполномоченного работника Министерства, на личный прием к которому должен быть записан заявитель в отсутствие соответствующего указания в письменном обращении о приеме, и при подготовке ответа по существу вопроса, подлежащего рассмотрению на приеме;

45. В случае отсутствия обстоятельств и оснований, препятствующих проведению личного приема, ответственный работник профильного департамента готовит материалы к проведению личного приема для уполномоченного работника и по возможности заполняет раздел 3 рекомендуемого образца КЛП.

46. Департамент, осуществляющий организационно-методическое обеспечение работы с обращениями, обобщает информацию об обращениях заявителей, подлежащих рассмотрению на приеме, и направляет ее уполномоченному работнику Министерства с учетом рекомендуемого образца, приведенного в приложении № 2 к настоящей Инструкции, до окончания рабочего дня, предшествующего дню приема. При этом в соответствующем перечне в графе «Примечание» указывается принадлежность заявителя к льготной категории.

47. В соответствии с обстоятельствами, указанными в пункте 42 настоящей Инструкции, ответственный исполнитель профильного структурного подразделения согласно скорректированному поручению осуществляет:

1) подготовку ответа заявителю о том, что обращение не подлежит рассмотрению по существу в соответствии с основаниями, предусмотренными законодательством Российской Федерации (с указанием соответствующих норм);

2) подготовку письма в адрес иного государственного органа, органа местного самоуправления, организации, должностного лица, к чьей компетенции относится вопрос, поставленный в обращении, о направлении обращения на рассмотрение по принадлежности с обоснованием и информированием в копии заявителя;

3) подготовку служебной записки в адрес Министра об изменении резолюции по обращению в части определения иного профильного структурного подразделения, к компетенции которого относится вопрос, поставленный в обращении, на основании положения о соответствующем структурном подразделении Министерства (с указанием конкретных полномочий);

4) подготовку письма в адрес иного государственного органа, органа местного самоуправления, организации, должностного лица, получение позиции которого необходимо для рассмотрения обращения по существу, с приложением копии обращения не позднее 3 дней со дня регистрации обращения в СЭД;

5) подготовку в адрес структурного подразделения, не указанного в резолюции по обращению в качестве соисполнителя, получение позиции которого необходимо для рассмотрения по существу вопроса, содержащегося в обращении, соответствующего запроса;

6) подготовку письма в адрес заявителя о том, что ответ по существу поставленного в обращении вопроса заявителю не может быть дан с указанием соответствующих обстоятельств, определенных законодательством Российской Федерации.

48. В случае отсутствия обстоятельств, указанных в пункте 42 настоящей Инструкции, ответственный исполнитель профильного структурного подразделения осуществляет подготовку ответа по существу вопроса, в том числе выполняет поручения по обращению, при этом:

1) в случае, если обращение содержит просьбу о предоставлении информации, в проект ответа включается соответствующая информация;

2) в случае, если обращение содержит просьбу о разъяснении вопросов, отнесенных к установленной сфере деятельности Министерства, в проект ответа включаются соответствующие разъяснения;

3) в случае, если обращение содержит рекомендации по совершенствованию деятельности Министерства, в проект ответа включаются мотивированные результаты рассмотрения соответствующих предложений.

49. В ответах заявителям указываются дата и исходящий номер обращения (при их наличии), номер анкеты, заполненной заявителем при направлении обращения через форму «Обратной связи» на официальном сайте Министерства (в отношении обращений, поступивших соответствующим способом), а также дата регистрации обращения в Министерстве и номер, за которым зарегистрировано обращение (при отсутствии исходящих даты и (или) номера обращения заявителя).

50. Структурное подразделение-соисполнитель представляет профильному структурному подразделению письменные предложения для ответа на обращение либо письменно информирует об их отсутствии не позднее истечения первой половины срока, установленного для рассмотрения обращения, за подписью руководителя структурного подразделения либо его уполномоченного заместителя.

51. Профильное структурное подразделение обеспечивает согласование проекта ответа со структурным подразделением-соисполнителем перед его подписанием уполномоченным работником Министерства.

52. В случае возникновения разногласий между профильным структурным подразделением и структурным подразделением-соисполнителем по содержанию ответа на обращение данные разногласия разрешаются заместителем (заместителями) Министра, курирующим (курирующими) соответствующие структурные подразделения Министерства. В случае недостижения согласия заместителями Министра окончательное решение по этому вопросу принимается Министром, при этом вопрос о разрешении разногласий должен быть представлен Министру не позднее 5 рабочих дней до окончания срока рассмотрения обращения.

53. Профильное структурное подразделение передает проекты документов, указанных в пункте 48 настоящей Инструкции, с соответствующими материалами на рассмотрение уполномоченному работнику Министерства.

54. Уполномоченный работник Министерства подписывает проекты документов, указанные в пункте 48 настоящей Инструкции.

55. Ответственный исполнитель профильного структурного подразделения передает проект ответа по существу вопроса, содержащегося в обращении (далее – проект ответа), с соответствующими материалами на рассмотрение уполномоченному работнику Министерства не позднее чем за 10 рабочих дней до истечения срока рассмотрения обращения.

56. Уполномоченный работник Министерства рассматривает проект ответа и при наличии замечаний по проекту ответа возвращает его на доработку.

57. Ответственный исполнитель профильного структурного подразделения дорабатывает проект ответа в соответствии с замечаниями и представляет его уполномоченному работнику Министерства не позднее чем за 7 рабочих дней до истечения срока рассмотрения обращения.

58. Уполномоченный работник Министерства подписывает проект ответа не позднее чем за 1 рабочий день до истечения срока рассмотрения обращения.

59. Ответственный исполнитель профильного структурного подразделения в день подписания ответа на обращение передает подписанный ответ ответственному делопроизводителю профильного структурного подразделения, который передает указанный ответ в департамент, осуществляющий организацию ведения делопроизводства и документационного контроля Министерства.

60. Департамент, осуществляющий ведение делопроизводства и документационного контроля Министерства, при получении от профильного структурного подразделения ответа на обращение, подписанного уполномоченным работником Министерства, проверяет:

1) адрес заявителя, указанный в ответе;

2) фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) физического, в том числе должностного лица (в этом случае проверке подлежит также наименование должности), и (или) наименование юридического лица;

3) исходящие и входящие реквизиты (даты и номера) обращения, на которое направляется ответ;

4) соответствие способа доставки ответа, указанного в ответе, способу доставки ответа, запрошенному заявителем;

5) наличие подписи уполномоченного работника Министерства;

6) комплектность приложений (листаж), количество экземпляров (копий);

61. В случае выявления неправильности сведений, указанных в пункте 61 настоящей Инструкции, департамент, осуществляющий ведение делопроизводства и документационного контроля Министерства, возвращает ответ ответственному делопроизводителю соответствующего структурного подразделения Министерства для устранения выявленных несоответствий.

62. В случае подтверждения правильности сведений, указанных в пункте 61 настоящей Инструкции, департамент, осуществляющий ведение делопроизводства и документационного контроля Министерства:

1) регистрирует ответ на обращение в СЭД;

2) снимает с контроля (продлевает контроль) поручение (исполнения поручения) о рассмотрении обращения;

3) направляет ответ на обращение заявителю.

63. Организация личного приема у отдельных уполномоченных работников Министерства осуществляется с учетом особенностей, установленных главой V настоящей Инструкции.

64. Уполномоченные работники Министерства проводят личный прием в здании Министерства, в специально оборудованном помещении на первом этаже здания, оснащенном оргтехникой, имеющем отдельный вход и приспособленном пандусом для лиц с ограниченными физическими возможностями.

65. Уполномоченные работники Министерства, участвующие в личном приеме, обеспечиваются настольными или настенными табличками с указанием фамилии, имени, отчества (при наличии) и должности.

66. Уполномоченный работник Министерства принимает заявителей в установленной им очередности, при этом:

льготные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке;

заявители, пришедшие без предварительной записи, не допускаются на личный прием, за исключением личного приема в рамках общероссийского дня приема граждан.

67. Департамент, осуществляющий организацию материально-технического обеспечения деятельности Министерства, обеспечивает аудио- и (или) видеозапись во время личного приема.

68. Ответственные работники профильного структурного подразделения в день проведения личного приема уполномоченным работником Министерства:

1) подтверждают личность заявителя на основании документа, удостоверяющего личность, а полномочия представителя организации – на основании документов, удостоверяющих право представления интересов организации и документа, удостоверяющего личность представителя организации;

2) обеспечивают проход в здание Министерства заявителя, приглашенного на прием, и его сопровождение в здании Министерства;

3) приглашают заявителей в помещение, отведенное для личного приема;

4) уведомляют заявителя перед началом приема о проведении аудио- и (или) видеозаписи во время приема;

5) рекомендуют заявителям соблюдать разумную продолжительность личного приема (как правило не более 20 минут).

69. При необходимости к участию в проведении личного приема уполномоченный работник Министерства привлекает работников Министерства, ответственных за рассматриваемые вопросы.

70. Уполномоченный работник Министерства осуществляет личный прием заявителя, в ходе которого:

1) выясняет суть вопроса, содержащегося в устном обращении заявителя;

2) предоставляет заявителю ответ по поставленному им вопросу;

3) выясняет необходимость предоставления заявителю письменного ответа.

71. Если в ходе приема выявляются обстоятельства, которые в силу действующего законодательства Российской Федерации препятствуют дальнейшему

рассмотрению обращения заявителя, уполномоченный работник Министерства прекращает прием с разъяснением заявителю невозможности ответа по существу поставленных им вопросов.

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

73. В случае если изложенные в обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, уполномоченный работник Министерства с согласия заявителя дает ответ устно, о чем ответственный работник профильного структурного подразделения вносит соответствующую запись в КЛП.

74. В случае установленной в ходе личного приема необходимости предоставления письменного ответа на обращение, уполномоченный работник Министерства дает поручение ответственному работнику профильного структурного подразделения об обеспечении направления заявителю письменного ответа на обращение до истечения 30 дней с даты личного приема. Указанный срок может быть продлен в соответствии с пунктом 14 настоящей Инструкции.

75. Результатом личного приема является предоставление уполномоченным работником Министерства заявителю разъяснений по сути вопроса, с которым обратился заявитель, и (или) принятие решения, направленного на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод или законных интересов заявителя.

76. Результат личного приема фиксируется ответственным работником профильного структурного подразделения в КЛП.

77. Ответственный работник профильного структурного подразделения распечатывает КЛП, осуществляет ознакомление заявителя с КЛП под роспись. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

78. В случае отказа заявителя от ознакомления с КЛП под роспись в ней проставляется соответствующая отметка, которая удостоверяется ответственным работником профильного структурного подразделения и уполномоченным работником Министерства, осуществляющим прием.

79. После окончания приема КЛП на бумажном носителе заверяется ответственным работником профильного структурного подразделения, подписывается уполномоченным работником Министерства и передается ответственным работником профильного структурного подразделения в департамент, осуществляющий организационно-методическое обеспечение работы с обращениями.

80. Ознакомление заявителей с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения (далее – ознакомление), осуществляется ответственным работником структурного подразделения по поручению уполномоченного работника Министерства, к компетенции которого относится рассмотрение обращения, на основании письменного обращения заявителя об ознакомлении.

81. Заявителю в ответ на его письменное обращение об ознакомлении направляется мотивированный письменный отказ за подписью уполномоченного работника Министерства, в случае если такое ознакомление затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц, и если в указанных документах

и материалах содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну.

82. Ознакомление осуществляется в помещении для приема граждан в рабочее время ответственных исполнителей профильных структурных подразделений, за исключением периодов времени, когда в указанном помещении осуществляется личный прием заявителей уполномоченными работниками Министерства. Дату, время и продолжительность ознакомления ответственный исполнитель профильного структурного подразделения согласовывает с заявителем, при этом ознакомление осуществляется не ранее получения ответственным исполнителем профильного структурного подразделения соответствующего указания от уполномоченного работника Министерства, но не позднее 30 дней с даты регистрации обращения в Министерстве.

83. При ознакомлении заявитель вправе осуществлять фотосъемку документов и материалов, касающихся рассмотрения ранее направленного им обращения.

IV. Мониторинг результатов рассмотрения обращений

84. Департамент, осуществляющий ведение делопроизводства и документационного контроля Министерства, еженедельно представляет информацию о соблюдении профильными структурными подразделениями определенных в соответствии законодательством Российской Федерации сроков рассмотрения обращений Министру, а также направляет ее для сведения заместителям Министра и руководителям структурных подразделений Министерства.

85. Структурные подразделения Министерства проводят мониторинг результатов рассмотрения обращений и направляют его итоги в департамент, осуществляющий организационно-методическое обеспечение работы с обращениями, с учетом рекомендуемого образца, приведенного в приложении № 3 к настоящей Инструкции.

86. Департамент, осуществляющий организационно-методическое обеспечение работы с обращениями, координирует работу профильных структурных подразделений по исполнению пункта 86 настоящей Инструкции.

87. Департамент, осуществляющий организационно-методическое обеспечение работы с обращениями, обеспечивает подготовку и представление Министру ежегодных отчетов о результатах рассмотрения обращений.

88. Профильное структурное подразделение проводит мониторинг выполнения поручений уполномоченных работников Министерства, данных в ходе личного приема, а также мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, принимаемых в связи с его обращением, и информирует о результатах департамент, осуществляющий организационно-методическое обеспечение работы с обращениями.

89. Департамент, осуществляющий организационно-методическое обеспечение работы с обращениями, координирует работу профильных структурных подразделений по исполнению пункта 89 настоящей Инструкции.

90. Департамент, осуществляющий организационно-методическое обеспечение работы с обращениями, обеспечивает подготовку и представление Министру

ежегодных отчетов о результатах личного приема уполномоченных работников Министерства.

V. Особенности организации личного приема у отдельных уполномоченных работников Министерства

91. При организации личного приема Министра КЛП не заполняется.

92. Проект ответа по существу вопроса, подлежащего рассмотрению на приеме у Министра, после его подготовки профильным структурным подразделением подлежит согласованию с заместителем Министра, ответственным за соответствующее направление деятельности Министерства, и департаментом, осуществляющим организационно-методическое обеспечение работы с обращениями, после чего он направляется профильным структурным подразделением соответствующему помощнику Министра согласно распределению обязанностей для представления Министру не позднее 5 дней до даты приема.

93. Министр рассматривает проект ответа и подписывает его при отсутствии замечаний либо поручает профильному структурному подразделению доработать проект ответа.

94. Подписанные и зарегистрированные ответы передаются в департамент, осуществляющий протокольное обеспечение мероприятий Министерства, для формирования материалов к личному приему для Министра.

95. Департамент, осуществляющий протокольное обеспечение мероприятий Министерства, обеспечивает организацию проведения приема Министром.

96. Департамент, осуществляющий организацию взаимодействия со средствами массовой информации, обеспечивает освещение проведения приема Министром в средствах массовой информации.

97. Министр принимает заявителей в присутствии заместителя Министра, ответственного за соответствующее направление деятельности Министерства, а также директора департамента, осуществляющего организационно-методическое обеспечение работы с обращениями. При необходимости к участию в проведении приема Министр привлекает работников Министерства и подведомственных Министерству организаций, иных лиц (по согласованию с ними), ответственных за рассматриваемые вопросы.

98. На личном приеме Министр вручает заявителю ответ на его обращение.

99. Департамент, осуществляющий организационно-методическое обеспечение работы с обращениями, обобщает информацию о результатах проведения приема Министром и направляет соответствующий отчет в Аппарат Правительства Российской Федерации не позднее 30 дней с даты приема.

100. Заместители Министра проводят прием в специально отведенном для этих целей помещении в здании Министерства, а в случае невозможности его использования – в закрепленных за ними служебных кабинетах в здании Министерства.

101. Заместитель Министра принимает заявителей в присутствии руководителя профильного структурного подразделения и (при необходимости) представителя

департамента, осуществляющего организационно-методическое обеспечение работы с обращениями.

102. Структурное подразделение Министерства самостоятельно осуществляет подготовку проектов ответов по существу вопросов, подлежащих рассмотрению на приеме у руководителя структурного подразделения Министерства или его заместителя, при этом в случае соответствующей необходимости запрашивается позиция иных структурных подразделений Министерства по данному вопросу.

103. Руководители структурных подразделений Министерства и их заместители проводят прием в специально отведенном для этих целей помещении в здании Министерства, а в случае невозможности его использования – в закрепленных за ними служебных кабинетах в здании Министерства.

104. Руководители структурных подразделений Министерства и их заместители проводят прием в присутствии ответственного исполнителя профильного структурного подразделения.

gost.e-ecolog.ru