

Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан в Государственном комитете по водному хозяйству и мелиорации Республики Крым

I. Общие положения

1.1. Настоящая инструкция разработана в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Конституцией Республики Крым, Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.2. Инструкция устанавливает единый порядок рассмотрения Государственным комитетом по водному хозяйству и мелиорации Республики Крым (далее - Госкомводхоз) обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, должностных и иных лиц в Госкомводхозе.

1.3. Основные термины, используемые в Инструкции:

1) **обращение** - изложенные в письменной, устной форме или в форме электронного документа предложение, заявление, жалоба или ходатайство;

2) **предложение** - рекомендация заявителя по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению деятельности государства и общества в социально-экономической и иных сферах;

3) **заявление** - просьба гражданина или иного лица о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

4) **жалоба** - просьба заявителя о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

5) **ходатайство** — просьба заявителя о признании в случаях, установленных законодательством Российской Федерации, определенного статуса, прав, свобод;

6) **коллективное обращение** - обращение двух или более лиц, а также обращение, принятое на собрании и подписанное организаторами или участниками собрания;

7) **первичное обращение** - обращение по вопросу, ранее не рассматриваемое в Госкомводхозе, либо поступившее от лиц, ранее не обращавшихся лиц по уже рассматриваемому вопросу;

8) **дубликат обращения** - повторный экземпляр или копия одного и того же обращения от одного и того же заявителя;

9) **повторное обращение** - обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в котором обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, или указывается на недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения, либо сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если

со времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения;

10) **запрос** - оформленный надлежащим образом, с соблюдением требований федерального законодательства документ, направленный уполномоченными должностными лицами, а также членами Совета Федерации или депутатами Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации (депутатский запрос).

II. Регистрация обращений

2.1. Каждое поступившее обращение подлежит обязательной регистрации в Отделе организационной работы, делопроизводства и контроля Управления государственной гражданской службы, кадровой работы и по противодействию коррупции Госкомводхоза (далее - Отдел) в течение 3-х дней с момента поступления. На обращении проставляется штамп, в котором указываются входящий номер и дата регистрации.

2.2. Регистрация обращений осуществляется в компьютерной программе Автоматизированная система обращений граждан (АСОГ). При регистрации в электронную учетную карточку программы АСОГ вносятся следующие данные: дата поступления, Ф.И.О. заявителя, почтовый адрес, категория заявителя и его социальный статус, категория обращения, сведения об адресате, суть обращения, количество страниц обращения, контрольный срок по обращению, суть резолюции и ответственный исполнитель.

2.3. Организация и обеспечение централизованного учета, передачу и контроля за движением и своевременным рассмотрением обращений в Госкомводхозе осуществляется Отделом.

2.4. Зарегистрированные и учтенные обращения для принятия решения передаются Отделом Председателю, либо его заместителям в соответствии с распределением должностных обязанностей между заместителями Председателя.

III. Требования к поступившим обращениям

3.1. В письменном обращении в обязательном порядке указывается наименование государственного органа, в который направляется письменное обращение, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, изложение существа вопроса, личная подпись и дата

3.2. Обращение, поступившее в форме электронного документа, обязательно должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее — при наличии) гражданина, направившего обращение, адрес электронной почты, если ответ (уведомление) должен быть направлен в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ (уведомление) должен быть направлен в письменной форме.

3.3. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

3.4. 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 рамках его компетенции.

IV. Рассмотрение обращений

4.1. Обращения, поступившие в Госкомводхоз, подлежат обязательному рассмотрению. По результатам предварительного рассмотрения принимается одно из следующих решений:

- о принятии к рассмотрению и направлении на рассмотрение в структурное подразделение Госкомводхоза;

- о принятии к сведению, с уведомлением автора письменного обращения о принятии обращения к сведению, в случае, если в нем не содержатся конкретные предложения, заявления или жалобы, сведения о нарушении прав граждан;

- не проводить проверку по обращению, если оно признано анонимным, а также повторным, то есть содержащим вопрос, на который автору неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями и в котором не приводятся новые доводы или обстоятельства;

- в случае если анонимное обращение затрагивает вопросы работы водохозяйственно - мелиоративного комплекса, Председатель может принять решение о публикации ответа на официальном сайте Госкомводхоза в рубрике «Ответы на обращения граждан и организаций, направленные без указания контактных данных для обратной связи с заявителем»;

- о направлении в другие органы государственной власти, или местного самоуправления в течение 7 дней со дня регистрации с одновременным уведомлением об этом заявителя;

- о возврате заявителю в течение 7 дней со дня регистрации, в случае если в обращении обжалуется судебное решение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

4.2. Если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращений в течение 7 дней со дня регистрации направляются в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, о чем уведомляется гражданин, направивший обращение.

4.3. Оригиналы обращений, рассмотрение которых относится к компетенции нескольких подразделений, направляются в подразделение, указанное среди исполнителей первым (ответственный исполнитель).

4.4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на него не дается, и оно не подлежит направлению в иные государственные органы. Об этом в течение 7 дней со дня регистрации

сообщается автору обращения, если его фамилия и адрес поддаются прочтению, с одновременным возвращением обращения заявителю и разъяснением права повторного обращения по данному вопросу. Копии таких обращений хранятся в номенклатурных делах.

4.5. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью, имуществу должностного лица или членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу с уведомлением заявителя о недопустимости злоупотребления предоставленным ему законом правом на обращение.

4.6. Без разрешения может быть оставлено обращение, лишенное по содержанию логики и смысла, если имеется решение суда о признании заявителя недееспособным в связи с наличием у него психического расстройства.

4.7. 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.

4.8. В случае поступления обращения в структурное подразделение Госкомводхоза по вопросу, не входящему в его компетенцию, в срок не позднее 3 дней с момента поступления подразделение осуществляет возврат обращения в Отдел для дальнейшей его передачи другому исполнителю.

4.9. При одновременном поступлении основного обращения и его дубликата дается единый ответ. Если дубликат поступил после разрешения основного обращения, то заявителю не позднее 10-дневного срока с момента регистрации дубликата ответ на него направляется со ссылкой на дату и исходящий номер отправленного ответа на основное обращение.

4.10. Резолюция оформляется в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в Госкомводхозе. В резолюции Председатель (заместитель председателя) определяет исполнителя и порядок разрешения обращения, а так же необходимость осуществления контроля.

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

V. Разрешение обращений

5.1. Исполнитель в ходе рассмотрения обращений обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение поставленных в них вопросов, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение.

5.2. При необходимости для рассмотрения обращения запрашиваются необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления, у иных должностных лиц (в том числе сотрудников Госкомводхоза).

5.3. Для обеспечения полноты и объективности проверок по любому обращению к их проведению могут привлекаться специалисты Госкомводхоза, а также создаваться Рабочие группы.

5.4. Прекращение переписки с заявителем возможно, если повторное обращение не содержит новых доводов, а изложенные ранее полно, объективно и неоднократно проверялись и ответы даны в порядке, установленном настоящей Инструкцией, правомочным должностным лицом Госкомводхоза.

Переписка прекращается один раз на основании мотивированного заключения исполнителя, согласованного с Председателем либо его заместителями. Сообщение об этом до истечения срока рассмотрения обращения направляется автору.

Обращения, поступившие после прекращения переписки и не содержащие новых доводов, остаются без разрешения на основании служебной записки исполнителя, с уведомлением об этом заявителя.

Переписка возобновляется, если причины, по которым она была прекращена, устранены. Новые данные или обстоятельства, сообщенные заявителем, проверяются в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

5.5. Заявление гражданина о прекращении рассмотрения его обращения дает право проверяющему его заявление должностному лицу Госкомводхоза прекратить дальнейшую проверку, если в полученных материалах нет сведений о наличии нарушений закона, нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

VI. Сроки рассмотрения обращений

6.1. Обращения, поступившие в Госкомводхоз в соответствии с его компетенцией, рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации в Госкомводхозе, если иное не предусмотрено действующим законодательством. Если установленный срок разрешения обращения истекает в выходной или праздничный день, последним днем разрешения считается предшествующий ему рабочий день.

6.2. В случае проведения дополнительной проверки, запроса материалов и в других исключительных случаях срок разрешения обращений продлевается Председателем, либо его заместителями с одновременным уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения и характере принимаемых мер, но не более чем на 30 дней.

6.3. Для продления срока рассмотрения обращения исполнитель предоставляет служебную записку на имя Председателя (его заместителей, согласно распределению должностных обязанностей), в которой указываются причины продления срока и срок, в который обращение будет разрешено. Служебная записка подается не позднее чем за 3 дня до истечения контрольного срока, подписывается исполнителем, начальником отдела (управления) и представляется на подпись Председателю (заместителю Председателя).

6.4. При возвращении проекта ответа на доработку устанавливается конкретный срок исполнения.

6.5. Парламентский запрос разрешается в срок до 15 дней со дня регистрации или в иной, установленный соответствующей палатой Федерального Собрания Российской Федерации срок.

6.6. Запрос члена Совета Федерации, депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации (депутатский запрос) разрешается не позднее 30 дней со дня его регистрации или в иной согласованный с инициатором запроса срок.

6.7. Обращения члена Совета Федерации и депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации с просьбой о предоставлении информации по вопросам, связанным с их деятельностью, разрешаются безотлагательно, а при необходимости получения дополнительных материалов - не позднее 30 дней со дня регистрации обращения.

В случае если обращение требует проверки, не позднее 7 дней со дня регистрации обращения о ее проведении сообщается автору в письме за подписью Председателя или заместителя Председателя Госкомводхоза. Если проведение проверки по обращению не требуется, ответ дается в 15-дневный срок, без предварительного уведомления автора.

6.8. Согласно ст. 34 Федерального конституционного закона «Об Уполномоченном по правам человека в Российской Федерации» запрошенные Уполномоченным по правам человека в Российской Федерации материалы, документы и иная информация направляются ему не позднее 15 дней со дня регистрации запроса, если в запросе не установлен иной срок.

6.9. Поручения и указания Президента Российской Федерации, обращения его помощников, высших должностных лиц Российской Федерации и субъектов Российской Федерации, а также обращения, разрешение которых взято на особый контроль, разрешаются безотлагательно, но не позднее сроков, указанных в п. 6.1 настоящей Инструкции, если не установлен другой срок разрешения.

6.10. Ответ на обращения депутата Государственного Совета Республики Крым направляется не позднее, чем через 20 календарных дней со дня его получения и регистрации как входящей корреспонденции, депутатский запрос – 15 календарных дней.

6.11. В соответствии с Постановлением Совета министров Республики Крым от 28 апреля 2015 года № 236 "О работе с обращениями, поступающими на телефонную линию Председателя Совета министров Республики Крым" для рассмотрения вопросов, содержащихся в сообщениях, поступивших на телефонную линию Председателя Совета министров Республики Крым устанавливаются сроки от 1 до 15 рабочих дней, по резолюции Председателя Совета министров Республики Крым для решения вопросов, поступивших на телефонную линию, может быть установлен иной срок.

6.12. Обращения, поступившие в Интернет-приемную Портала Правительства Республики Крым, в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» подлежат регистрации в течение 3 дней со дня поступления и рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации в Госкомводхозе.

Переадресация обращения по компетенции в другой орган осуществляется не позднее 7 дней с момента регистрации.

6.13. Обращения граждан, адресованные Президенту Российской Федерации, поступившие из Управления по работе с обращениями граждан и организаций Администрации Президента Российской Федерации в адрес Совета министров Республики Крым рассматриваются в сроки, установленные Управлением по работе с обращениями граждан и организациями их личного приема Аппарата Совета министров Республики Крым.

Ответы на обращения граждан регистрируются в компьютерной программе Автоматизированная система обращений граждан (АСОГ), с прикреплением образов документов.

VII. Направление ответов на обращения

7.1. Ответ гражданину по существу поставленных в обращении вопросов дается в письменной форме на бланке Госкомводхоза за подписью Председателя (заместителей председателя в соответствии с курируемым направлением).

Текст ответа составляется в официальном стиле. Ссылки на те, или иные статьи нормативных правовых актов без дальнейшего разъяснения их требований не допускаются.

В левом нижнем углу ответа обязательно указывается фамилия исполнителя и номер контактного телефона. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

7.2. Обращения, в том числе взятые на контроль (особый контроль), считаются разрешенными только в том случае, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты в соответствии с действующим законодательством необходимые меры и даны исчерпывающие ответы заявителям.

7.3. Ответ на обращение, поступившее в Госкомводхоз в электронном виде, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу.

7.4. При отказе в удовлетворении обращения ответ заявителю должен быть мотивирован. В нем дается оценка всем доводам обращения, а отказ в его удовлетворении должен быть обоснован.

7.5. Ответы на поручения и указания Президента Российской Федерации, обращения его помощников, членам Совета Федерации, депутатам Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, высших должностных лиц Российской Федерации и субъектов Российской Федерации, а также на обращения, разрешение которых взято на особый контроль направляются за подписью Председателя либо лица, его замещающего, если не установлено иное.

7.6. Ответы заявителям направляются в течение 2-х дней с момента подписания их Председателем (заместителями), но не позднее

установленного действующим законодательством срока – 30-ти дней с момента регистрации.

7.7. Ответы на обращения граждан, адресованные Президенту Российской Федерации, поступившие из Управления по работе с обращениями граждан и организаций Администрации Президента Российской Федерации поступившие в Совет министров Республики Крым направляются в установленные сроки согласно резолюции Управление по работе с обращениями граждан и организации их личного приема Аппарата Совета министров Республики Крым.

7.8. Ответы на обращения граждан регистрируются в компьютерной программе Автоматизированная система обращений граждан (АСОГ), с прикреплением образов документов.

VIII. Обратная связь с заявителями

8.1. Ответственные исполнители Госкомводхоза, которым адресована контрольная карточка обращения граждан, осуществляют в телефонном режиме «обратную связь» с заявителем. По результатам «обратной связи» изучается полнота и качество предоставленного ответа.

8.2. Главный специалист Отдела обеспечивает выборочную «обратную связь» с гражданами для определения степени удовлетворенности полученным ответом. Результаты мониторинга доводятся до сведения заместителя председателя Госкомводхоза, курирующего вопросы организации работы с обращениями граждан, и рассматриваются при подведении итогов по работе с обращениями граждан.

IX. Порядок хранения дел по обращениям граждан

9.1. Обращения, вместе с материалами по результатам их рассмотрения,

формируются в дела в отделе организационной работы, делопроизводства и контроля - ответственным исполнителем, по форме согласно приложению к настоящей Инструкции.

9.2. В папку «Дело» вкладываются:

1) подлинник письменного обращения или (если оно подлежало возврату в вышестоящую инстанцию либо направлено для рассмотрения в другую инстанцию) ксерокопия обращения;

2) карточка, зарегистрированная в компьютерной программе Автоматизированная система обращений граждан (АСОГ), с резолюцией председателя Комитета либо его заместителей;

3) копия уведомления заявителю о передаче его обращения на рассмотрение в другой орган исполнительной власти по компетенции (при наличии);

4) письмо о продлении рассмотрения срока обращения, если рассмотрение продлевалось, с уведомлением лица, направившего обращение;

5) копия ответа заявителю по результатам рассмотрения его обращения;

б) иные документы и материалы, относящиеся к рассмотрению обращения;

9.3. Обращения, оформленные в дела, передаются лицу, ответственному за учет и соблюдение порядка рассмотрения обращений граждан, и хранятся в Комитете в соответствии с утвержденной номенклатурой дел;

9.4. Дела с истекшим сроком хранения уничтожаются по акту.

Х. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

10.1. Контроль за движением и своевременным рассмотрением обращений в Госкомводхозе осуществляется Отделом.

10.2. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, объективным, всесторонним и полным разрешением обращений в Госкомводхозе осуществляется ответственным исполнителем согласно резолюции председателя.

10.3. Аналитический отчет по результатам рассмотрения обращений граждан в Госкомводхозе готовится Отделом.

10.4. Отчет по результатам работы с обращениями граждан рассматривается на заседании коллегии и публикуется на официальном сайте Госкомводхоза.

ХІ. Ответственность

11.1. Государственные гражданские служащие Госкомводхоза, виновные в нарушении Федерального закона от 27.07.2004 №79-ФЗ "О государственной гражданской службе Российской Федерации", Закона Республики Крым от 29 мая 2014 г. № 7-ЗРК «О государственной гражданской службе Республики Крым» несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

11.2. Нарушение действующей Инструкции, порядка рассмотрения обращений и приема граждан, нарушение сроков рассмотрения обращений или принятие по ним необоснованных, неправомερных решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут ответственность виновных гражданских служащих в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2004 №79-ФЗ "О государственной гражданской службе Российской Федерации", Законом Республики Крым от 29 мая 2014 г. № 7-ЗРК «О государственной гражданской службе Республики Крым».

**Начальник управления
государственной гражданской
службы, кадровой работы
и по противодействию коррупции**

Л.М. Христенко

**Государственный комитет по водному хозяйству и мелиорации
Республики Крым**

ДЕЛО № _____

**ПО РАССМОТРЕНИЮ:
ПРЕДЛОЖЕНИЯ, ЗАЯВЛЕНИЯ, ЖАЛОБЫ**

Ф.И.О. _____

АДРЕС _____

ТЕЛЕФОН _____

ЭЛЕКТОРНАЯ ПОЧТА _____

НАЧАТО _____ ОКОНЧЕНО _____

ИСПОЛНИТЕЛЬ: _____

ПОДЛЕЖИТ ВОЗВРАТУ: _____

ОБРАЩЕНИЕ ПОСТУПИЛО:

ПОЧТОВАЯ СВЯЗЬ	<input type="checkbox"/>	ИЗ УПРАВЛЕНИЯ ПО РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН СОВЕТА МИНИСТРОВ РЕСПУБЛИКИ КРЫМ В Т.Ч.	<input type="checkbox"/>
ЭЛЕКТРОННЫЙ ДОКУМЕНТ	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
С ЛИЧНОГО ПРИЁМА ГОСКОМВОДХОЗА	<input type="checkbox"/>	ДЕПУТАТСКИЙ ЗАПРОС	<input type="checkbox"/>
ИЗ ИНТЕРНЕТ- ПРИЁМНОЙ ПОРТАЛА ПРАВИТЕЛЬСТВА РЕСПУБЛИКИ КРЫМ	<input type="checkbox"/>	ПИСЬМЕННОЕ ОБРАЩЕНИЕ ГРАЖДАН В СОВЕТ МИНИСТРОВ	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	ПОРУЧЕНИЯ ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ, ПОСТУПИВШИХ ИЗ УПРАВЛЕНИЯ ПО РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН АДМИНИСТРАЦИИ ПРЕЗИДЕНТА РФ	<input type="checkbox"/>
Итоги рассмотрения:	<input type="checkbox"/>	ОРГАНЫ ИСПОЛНИТЕЛЬНОЙ ВЛАСТИ	<input type="checkbox"/>
По существу	<input type="checkbox"/>	МУНИЦИПАЛЬНЫЕ ОБРАЗОВАНИЯ	<input type="checkbox"/>
Перенаправлено по компетенции	<input type="checkbox"/>	ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СОВЕТ РЕСПУБЛИКИ КРЫМ	<input type="checkbox"/>
Продление срока	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
Отказано	<input type="checkbox"/>	ДРУГИЕ	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>

Отметка о снятии с контроля

В дело

Подпись

