

Инструкция по работе с обращениями граждан в ФГБУ «Центральное УГМС»

I. Общие положения

1.1. Инструкция по работе с обращениями граждан в ФГБУ «Центральное УГМС» (далее — Инструкция) определяет порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан, контроля за их исполнением, организации приема граждан.

1.2. Работа с обращениями граждан осуществляется в соответствии с:

1.2.1 Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

1.2.2 иными федеральными законами и нормативными правовыми актами Российской Федерации;

1.2.3 настоящей Инструкцией.

1.3. Предусмотренный Инструкцией порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан не распространяется на обращения граждан, порядок рассмотрения которых установлен уголовно-процессуальным законодательством, законодательством о гражданском судопроизводстве, законодательством об административных правонарушениях и трудовым законодательством Российской Федерации.

1.4. Организация работы по приему граждан, регистрации и контролю исполнения предложений, заявлений или жалоб граждан (далее — обращения граждан) в адрес ФГБУ «Центральное УГМС» осуществляется Отделом кадров, охраны труда и документационного обеспечения (далее — ОКТД), или специально назначенным должностным лицом, ответственным за работу с обращениями граждан (далее — ответственный специалист).

1.5. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства.

1.6. При рассмотрении обращения не допускается разглашение содержащихся в нем сведений, а также сведений о частной жизни заявителя без его согласия.

1.7. Не является разглашением сведений направление письменного обращения в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

1.8. Ответственность за организацию и соблюдение установленных сроков рассмотрения обращений граждан возлагается в ФГБУ «Центральное УГМС» на начальника ФГБУ «Центральное УГМС», в ЦГМС — филиалах ФГБУ «Центральное УГМС» (далее - ЦГМС) - на начальников ЦГМС.

1.9. Ответственность за состояние делопроизводства по обращениям граждан в структурных подразделениях несут начальники структурных подразделений ФГБУ «Центральное УГМС».

1.2. Основные понятия

1.2.1 **обращение гражданина** (далее - обращение) - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;

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

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

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

1.2.5 **письменные обращения** подразделяются на коллективные, анонимные, аналогичные, повторные, многократные, некорректные по содержанию или изложению.

II. Порядок приема граждан

2.1. Прием граждан по вопросам, относящимся к компетенции ФГБУ «Центральное УГМС», осуществляется начальниками ФГБУ «Центральное УГМС» и ЦГМС, их заместителями, начальниками структурных подразделений, или иными ответственными должностными лицами структурных подразделений ФГБУ «Центральное УГМС» (ЦГМС).

2.2. Прием граждан в ФГБУ «Центральное УГМС» осуществляется не реже одного раза в неделю в соответствии с графиком. График приема граждан подготавливается секретарем начальника и утверждается начальником ФГБУ «Центральное УГМС» (ЦГМС), вывешивается в доступном для посетителей месте и размещается на официальном интернет-сайте ФГБУ «Центральное УГМС» (ЦГМС). В графике должны быть указаны: должность ведущего приема, его фамилия, имя, отчество, дни и часы приема.

2.3. Организация личного приема граждан осуществляется:

2.3.1 у начальника ФГБУ «Центральное УГМС» — секретарем начальника ФГБУ «Центральное УГМС»;

2.3.2 у заместителей начальника ФГБУ «Центральное УГМС» — секретарем начальника ФГБУ «Центральное УГМС»;

2.3.3 у начальников структурных подразделений — специалистами, ответственными за делопроизводство в подразделениях;

2.3.4 у начальников ЦГМС и его заместителей — ответственными специалистами.

2.4. Специалист, ответственный за организацию личного приема граждан в соответствии с пунктом 2.3, осуществляет подбор и представление всех необходимых документов по обращениям граждан должностному лицу ФГБУ «Центральное УГМС», осуществляющему прием.

2.5. Содержание устного обращения заносится в Журнал учета личного приема граждан, по форме приложения № 1 и заполняется Карточка личного приема граждан по форме приложения № 2 к настоящей Инструкции.

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 в устной форме в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов. Полученные на личном приеме письменные и устные обращения граждан подлежат регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящей Инструкцией.

2.6. Если поставленные на личном приеме вопросы не входят в компетенцию ФГБУ «Центральное УГМС» (ЦГМС), гражданину объясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

2.7. Если по существу поставленных в обращении вопросов гражданину ранее был дан ответ, то в ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения.

2.8. Учет устных обращений граждан и контроль исполнения принятых решений по итогам личного приема граждан ведутся специалистами, ответственными за организацию личного приема граждан в соответствии с пунктом 2.3, в Журнале учета личного приема граждан.

III. Порядок работы с обращениями граждан

3.1. Прием и регистрация письменных обращений граждан.

3.1.1. Все поступающие в ФГБУ «Центральное УГМС» (ЦГМС) обращения граждан подлежат обязательной регистрации и учету в Журнал учета письменного обращения граждан (приложение № 3) и заполняется Карточка учета письменного обращения (приложение № 4).

3.1.2. Обращения работников ФГБУ «Центральное УГМС» по личным вопросам регистрируются и рассматриваются в том же порядке, что и граждан.

3.1.3. Регистрация обращений граждан и первичный ввод данных в регистрационно-контрольную форму (далее — РКФ) проводится в течение трех дней с момента поступления.

3.1.4. При поступлении письменных обращений граждан проверяется правильность адресации и наличие приложений. Конверты к обращениям граждан сохраняются в тех случаях, когда только по ним можно установить адрес отправителя или когда дата почтового штемпеля необходима для подтверждения времени отправления и получения обращения, а также в других необходимых случаях.

3.1.5. Конверты с пометкой «лично» передаются по назначению без вскрытия.

3.1.6. При регистрации обращений граждан в правом нижнем углу лицевой стороны первого листа проставляется регистрационный штамп с указанием даты поступления и регистрационного номера.

3.1.7. Регистрационный номер состоит из индекса структурного подразделения, номера дела по номенклатуре, порядкового номера поступившего обращения и начальной буквы фамилии автора (например: 01/04-87-05/М).

3.1.8. Повторным обращениям граждан присваивается очередной регистрационный номер, а в соответствующей графе РКФ указывается регистрационный номер первого обращения. В правом верхнем углу на документе и в РКФ делается отметка «повторно». При этом повторным считается обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в случаях, если заявитель не удовлетворен данным ему ответом по предыдущему обращению либо со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения.

3.1.9. Для создания поисковых систем и достижения информационной совместимости регистрационных данных устанавливается следующий состав основных реквизитов регистрации обращений граждан:

- дата поступления и регистрационный номер;
- фамилия, имя, отчество автора обращения;
- адрес;
- вид доставки;
- предыдущие обращения;
- заголовок к тексту (краткое содержание документа);
- дополнительная информация;
- номер и дата ответа на данный документ;
- результаты рассмотрения;
- контроль исполнения;
- ход исполнения;
- хранение.

3.2. Рассмотрение письменных обращений граждан.

3.2.1. ФГБУ «Центральное УГМС» (ЦГМС) рассматривают письменные обращения граждан, непосредственно поступившие в их адрес и принятые при личном приеме начальниками ФГБУ «Центральное УГМС» (ЦГМС) или уполномоченным должностным лицом.

3.2.2. Организация работы с обращениями граждан, поступивших в ФГБУ «Центральное УГМС» (ЦГМС) по электронной и факсимильной связи, осуществляется в соответствии с настоящей Инструкцией.

3.2.3. Письменные обращения, содержащие вопросы не входящие в компетенцию ФГБУ «Центральное УГМС» (ЦГМС), направляются в течение семи дней со дня регистрации по принадлежности, о чем сообщается заявителю.

3.2.4. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

3.2.5. ФГБУ «Центральное УГМС» при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

3.2.6. ФГБУ «Центральное УГМС» (ЦГМС) по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения.

3.2.7. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуются. В случае, если в соответствии с данным запретом 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 соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке действующего законодательства.

3.2.8. После регистрации в Журнале учета письменного обращения граждан (приложение № 3), обращения передаются начальнику ФГБУ «Центральное УГМС» (ЦГМС) или его заместителям для рассмотрения и принятия решения.

3.2.9. Указания начальника ФГБУ «Центральное УГМС» (ЦГМС) или его заместителей даются в виде резолюций, которые размещаются на отдельном листе бумаги с указанием даты и регистрационного номера обращения (приложение № 5).

3.2.10. В ОКТД (ЦГМС — ответственным специалистом) резолюция переносится в РКФ.

3.2.11. Обращение направляется на исполнение в структурные или обособленные подразделения в соответствии с резолюцией начальника.

3.2.12. Обращение считается своевременно исполненным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и направлен ответ заявителю в срок не более 30 дней со дня регистрации.

3.2.13. Ответ на обращения, поступившие в ФГБУ «Центральное УГМС» (ЦГМС) по средствам электронной или факсимильной связи, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

3.2.14. Ответ на обращение готовится по форме установленной Приложением № 6.

3.2.15. Ответ заявителю подписывается начальником ФГБУ «Центральное УГМС» (ЦГМС), его заместителем, либо уполномоченным на то лицом. Ответ на заявления граждан по кадровым вопросам (выписки и копии приказов о приеме, увольнении, переводе, подтверждение стажа работы, справки о переименовании и реорганизации юридического лица и другие материалы) подписываются начальниками ОКТД и ЦГМС. Проекты ответов до их подписания согласовываются с ОПОИО (юридической службой ЦГМС).

3.3. Порядок рассмотрения отдельных обращений.

3.3.1. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о 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.

3.3.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

3.3.3. ФГБУ «Центральное УГМС» (ЦГМС) при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

3.3.4. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение руководству ФГБУ «Центральное УГМС» (ЦГМС), о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.3.5. В случае, если в письменном обращении гражданина в ФГБУ «Центральное УГМС» (ЦГМС) содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, начальник ФГБУ «Центральное УГМС» (ЦГМС) вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

3.3.6. 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.

3.4. Основанием для отказа в рассмотрении обращения поступившего по средствам электронной или факсимильной связи может являться:

3.4.1. Указание автором недействительных сведений о себе и/или адреса для ответа.

3.4.2. Поступление дубликата уже принятого электронного сообщения.

3.4.3. Некорректность содержания электронного сообщения.

3.4.4. Невозможность рассмотрения обращения без необходимых документов и личной подписи (в отношении обращений, для которых установлен специальный порядок рассмотрения).

3.4.5. На коллективное обращение ответ дается на имя гражданина, по фамилии которого оно учтено. В тексте ответа необходимо указывать, что ответ дается на коллективное письмо.

3.4.6. По обращению, некорректному по содержанию, автору направляется ответ о недопустимости злоупотребления правом на обращение.

3.4.7. По обращению, некорректному по изложению, автору направляется мотивированный ответ об оставлении его обращения без рассмотрения, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.5. Анонимные обращения, то есть письменные обращения, в которых не указаны фамилия автора и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, регистрируются и учитываются в отдельной группе карточек учета письменных обращений или в отдельном разделе журнала учета письменных обращений (например, 01/04-87-06/АН), а при использовании автоматизированной информационной системы в соответствующем реквизите проставляется слово "анонимное". Ответ по анонимным обращениям не дается.

IV. Сроки рассмотрения обращений граждан

4.1. Письменное обращение, поступившее в ФГБУ «Центральное УГМС» (ЦГМС), рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

4.2. Обращения, направленные в ФГБУ «Центральное УГМС» которые поступили в адрес Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, членов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, требующими сообщить результаты рассмотрения обращений граждан в их адрес, рассматриваются в срок, указанный в поручении, либо в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации.

4.3. Обращение, направленное в ФГБУ «Центральное УГМС» (ЦГМС) федеральным органом исполнительной власти, другим государственным

органом, рассматривающим обращение и требующим сообщить результаты рассмотрения обращения в их адрес, рассматривается в 15-дневный срок.

4.4. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другой государственный орган, орган местного самоуправления, иному должностному лицу начальник ФГБУ «Центральное УГМС» (ЦГМС) вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

V. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан

5.1. Контроль за полным и своевременным рассмотрением обращений граждан, поступивших в ФГБУ «Центральное УГМС» (ЦГМС), возлагается на ОКТД (в ЦГМС — на ответственного специалиста). Контроль исполнения документов по существу вопроса осуществляют начальники структурных подразделений ФГБУ «Центральное УГМС» (ЦГМС).

5.2. Указание о постановке обращений на контроль дается начальником ФГБУ «Центральное УГМС» (ЦГМС - филиала), его заместителями. После рассмотрения обращений руководством ФГБУ «Центральное УГМС» (ЦГМС) они передаются начальнику ОКТД с целью постановки на контроль в соответствии с резолюциями руководства.

5.3. На обращения, взятые на контроль, проставляется штамп «Контроль».

5.4. В целях систематического контроля соблюдения установленных сроков рассмотрения обращений граждан в структурные и обособленные подразделения ФГБУ «Центральное УГМС» (ЦГМС), ОКТД еженедельно направляется таблица-напоминание о направленных на рассмотрение в данное структурное подразделение обращениях.

5.5. Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Информация о промежуточных ответах отражается в РКФ.

5.6. Обращение снимается с контроля после вынесения окончательного решения и извещения об этом заявителя. Решение о снятии с контроля принимается начальником ФГБУ «Центральное УГМС» (ЦГМС) или его заместителем, ответственным за работу с обращениями граждан.

VI. Анализ и обобщение обращений граждан

6.1. Результаты анализа работы с обращениями граждан ежемесячно рассматриваются на совещаниях у начальника ФГБУ «Центральное УГМС» (ЦГМС).

6.2. Ежегодно по итогам за прошедший год ОКТД (ЦГМС - ответственный специалист) проводится работа по анализу вопросов, содержащихся в обращениях граждан, а также по результатам их рассмотрения.

VII. Формирование и хранение дел по обращениям граждан

7.1. Обращения граждан, поступившие на имя начальника ФГБУ «Центральное УГМС» (ЦГМС), со всеми относящимися к ним материалами формируются в дела и хранятся в ОКТД, поступившие на имя начальников структурных подразделений — у специалистов, ответственных за делопроизводство в подразделениях, на имя начальников ЦГМС — у ответственного специалиста. Обложка дела оформляется в установленном порядке.

7.2. На каждом обращении после принятия окончательного решения проставляется отметка «В дело», дата и подпись исполнителя по данному обращению или начальника структурного или обособленного подразделения, в котором рассматривалось обращение.

7.3. Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, формируются в дела по календарному году в соответствии с утвержденной номенклатурой дел. Документы в делах располагаются в хронологическом порядке в соответствии с регистрационным номером. Основания (письма-обращения) помещаются после материалов по рассмотрению обращения.

7.4. При формировании дел проверяется правильность оформления документов в дело, их полнота (комплектность). Неразрешенные обращения граждан, а также неправильно оформленные документы в дело подшивать запрещается.

7.5. Ответственность за сохранность документов по обращениям граждан, законченных делопроизводством, возлагается на ОКТД, в ЦГМС - на ответственного за документационное обеспечение, а поступивших в адрес и находящихся на исполнении в структурных и обособленных подразделениях ФГБУ «Центральное УГМС» - на начальников и должностных лиц, работающих с данной категорией документов.

7.6. Сроки хранения документов по обращениям граждан определяются в установленном порядке.

7.7. По истечении установленных сроков хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в установленном порядке.

7.8. В необходимых случаях постоянно действующей центральной экспертной комиссией (ЦЭК) ФГБУ «Центральное УГМС» (в ЦГМС — экспертной комиссией (ЭК)) может быть принято решение об увеличении срока хранения или о постоянном хранении наиболее ценных обращений граждан, связанных с предложением по совершенствованию деятельности ФГБУ «Центральное УГМС» (ЦГМС).

7.9. Решение ЦЭК и ЭК об увеличении сроков хранения документов по обращениям граждан и отборе их для хранения подлежит обязательному утверждению начальником ФГБУ «Центральное УГМС» (ЦГМС).

Приложение № 2
к Инструкции по работе с обращениями
граждан в ФГБУ «Центральное УГМС»
Карточка личного приема граждан

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

(Лицевая сторона)

Фамилия _____
Имя, отчество _____
Адрес _____
Дата приема _____
Содержание просьбы _____

Кто проводил прием _____
(Ф., и., о. и должность)
Принято письменное обращение. Направлено в _____
_____ " ____ " _____ 200_ г.
Регистрационный № _____

(Оборотная сторона)

Отметка о результатах приема (просьба удовлетворена, в просьбе отказано, даны необходимые разъяснения, выдано предписание и тому подобное) _____

Примечание. _____

Приложение № 4
к Инструкции по работе с обращениями
граждан в ФГБУ «Центральное УГМС»
Карточка учета письменного обращения

КАРТОЧКА УЧЕТА ПИСЬМЕННОГО ОБРАЩЕНИЯ
(Лицевая сторона)

Дата обращения _____ № _____
Фамилия _____
И., о. _____
Адрес _____
Сведения о повторности _____
Сведения об осуществлении контроля _____
Откуда поступило _____
Содержание _____
Кем рассмотрено _____
Резолюция руководства _____
Куда (кому) направлено _____ (фамилия исполнителя или название подразделения, дата получения)

(Оборотная сторона)

Отметка о дате и результатах рассмотрения

Примечание. _____

Исполнитель (фамилия) _____, тел. _____
Дело № _____, том № _____

Приложение № 5
к Инструкции по работе с обращениями
граждан в ФГБУ «Центральное УГМС»
Бланк для резолюций на документ

Начальник ФГБУ «Центральное УГМС»
В.М. Трухин

"__" _____ 20__ г.

К вх. № _____

Приложение № 6
к Инструкции по работе с обращениями
граждан в ФГБУ «Центральное УГМС»
Бланк ответа гражданину на обращение



ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА ПО
ГИДРОМЕТЕОРОЛОГИИ И МОНИТОРИНГУ
ОКРУЖАЮЩЕЙ СРЕДЫ
(Росгидромет)

**Федеральное государственное
бюджетное учреждение
«Центральное управление по
гидрометеорологии и мониторингу
окружающей среды»
(ФГБУ «Центральное УГМС»)**

Юридический адрес: 123995, Москва, Д-242, ГСП-5,
Нововаганьковский пер., д.8
Почтовый адрес: 127055, Москва, ул. Образцова д.6
E-mail: moscgms-aup@mail.ru
т. 8 (495)684-80-99 , т/ф 8 (495) 684-83-11
№ _____

На № _____ от _____

О рассмотрении обращения Иванова И.И

Г-ну Иванову И.И.

ул. Строителей, д. 7, корп. 2
кв. 12, г. Москва, 112145

Уважаемый Иван Иванович!

Ваше обращение, поступившее в ФГБУ «Центральное УГМС» 25.10.2014 о неблагоприятной экологической обстановке в районе поселка Некрасовка Люберецкого района Московской области рассмотрено.

По существу вопроса, содержащегося в обращении, сообщаем

С уважением,

Начальник ФГБУ «Центральное УГМС»

В.М. Трухин

Исполнитель:
ФИО
Тел.
E-mail: