

Приложение
к приказу Комитета по
противодействию коррупции
Республики Крым
от «10» октября 2016 года №188
(в редакции приказа Комитета
по противодействию коррупции
Республики Крым
от «15» января 2019 года № 3)

**Инструкция
об организации рассмотрения обращений граждан в Комитете по
противодействию коррупции Республики Крым**

I. Общие положения

1. Инструкция об организации работы с обращениями граждан в Комитете по противодействию коррупции Республики Крым (далее соответственно – Инструкция, Комитет) устанавливает требования к организации и проведению личного приема граждан, сроки и порядок приема, регистрации, рассмотрения в Комитете обращений, поступивших от граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, иностранных граждан, лиц без гражданства в письменной форме или в форме электронного документа (далее – обращения).

2. Делопроизводство по обращениям, организация и обеспечение централизованного учета обращений, передача и контроль за движением и своевременным рассмотрением обращений в Комитете осуществляется лицом, ответственным за учет и соблюдение порядка рассмотрения обращений граждан.

3. Ответственность за организацию, соблюдение сроков рассмотрения обращений, состояние делопроизводства по обращениям в структурных подразделениях Комитета, несут руководители структурных подразделений Комитета.

3.1. Иные вопросы, связанные с порядком рассмотрения обращений, не урегулированные настоящей Инструкцией, регулируются Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ).

II. Прием, учет, регистрация и направление обращений на рассмотрение

4. Обращение, поступившее в Комитет и относящееся к его компетенции, подлежит обязательному рассмотрению.

5. Обращения, поступившие в Комитет, в течение трех дней с момента поступления, регистрируются лицом, ответственным за учет и соблюдение порядка рассмотрения обращений граждан, в журнале регистрации и контроля

обращений граждан по форме согласно приложению 1 к настоящей Инструкции, и могут регистрироваться с помощью системы электронного документооборота.

На первой странице обращения или сопроводительного письма к обращению (при наличии) проставляется регистрационный штамп, где указывается дата регистрации и входящий номер.

6. Обращения, поступившие в форме электронного документа, распечатываются на бумажном носителе, и дальнейшая работа с ними ведется в порядке, установленном Инструкцией.

Выемка обращений из почтового ящика осуществляется лицом, ответственным за учет и соблюдение порядка рассмотрения обращений граждан, не реже одного раза в течение рабочего дня.

7. Зарегистрированные обращения не позднее следующего рабочего дня с даты регистрации передаются председателю Комитета либо его заместителям в соответствии с приказом о распределении должностных обязанностей между заместителями председателя.

8. Председатель Комитета или его заместители (далее – руководство Комитета) не позднее следующего рабочего дня с момента поступления обращения определяют (в виде резолюции) исполнителя, к компетенции которого относится решение поставленных в обращении вопросов (далее – ответственный исполнитель), после чего обращения (с резолюциями) возвращаются лицу, ответственному за учет и соблюдение порядка рассмотрения обращений граждан.

В резолюциях руководства Комитета могут быть указаны сроки и порядок разрешения обращения, а также необходимость осуществления контроля. Допускается установление сокращенных сроков рассмотрения обращения.

9. После определения руководством Комитета ответственных исполнителей, лицом, ответственным за учет и соблюдение порядка рассмотрения обращений граждан, обращение (с резолюцией) направляется ответственному исполнителю для рассмотрения и подготовки ответа, использования в работе, сведения или списываются в дело.

III. Порядок и сроки рассмотрения обращений, организация контроля за их рассмотрением

10. Письменные обращения, поступившие в Комитет и относящиеся к его компетенции, рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ, председателем Комитета либо уполномоченным на то лицом срок рассмотрения обращения может быть продлён не более чем на 30 дней, о чем уведомляется заявитель.

11. Руководитель структурного подразделения, определенного в качестве ответственного исполнителя, определяет из числа сотрудников

соответствующего структурного подразделения ответственного исполнителя за рассмотрение обращения.

12. В случае ошибочного направления обращения в структурное подразделение Комитета, руководитель соответствующего структурного подразделения Комитета не позднее следующего рабочего дня с момента поступления обращения в возглавляемое им структурное подразделение возвращает его лицу, ответственному за учет и соблюдение порядка рассмотрения обращений граждан, с пометкой о передаче обращения по принадлежности.

13. Передача обращений из одного структурного подразделения Комитета в другое осуществляется только через лицо, ответственное за учет и соблюдение порядка рассмотрения обращений граждан, на основании служебной записки руководителя структурного подразделения Комитета, в которой указываются причина возврата и наименование структурного подразделения Комитета, которому необходимо направить обращение для рассмотрения.

14. В случаях, когда обращение направляется для рассмотрения двум или нескольким структурным подразделениям Комитета, ответственным исполнителем является структурное подразделение Комитета или его должностное лицо, указанное в резолюции первым.

15. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции ответственные исполнители.

16. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан, поступивших в Комитет, осуществляется лицом, ответственным за учет и соблюдение порядка рассмотрения обращений граждан.

17. Решение о постановке обращений на контроль принимается руководством Комитета.

18. Контроль за рассмотрением обращений включает:

- постановку поручений по исполнению обращений на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовку оперативных запросов ответственным исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям.

IV. Порядок завершения работы с обращением

19. Рассмотрение обращения завершается подготовкой ответа и направлением его заявителю.

20. Обращение, срок рассмотрения которого продлен, в архив не направляется до разрешения вопросов, поднимаемых в нем.

21. Обращения, поступившие из контролирующих органов, считаются исполненными и снимаются с контроля после всестороннего рассмотрения

всех поставленных заявителями вопросов, принятия необходимых мер и направления ответов в соответствии с поручением.

22. В случае если при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу ответственный исполнитель запросил в указанных органах или у должностного лица информацию о результатах рассмотрения письменного обращения, обращение в архив не направляется до получения ответственным исполнителем соответствующей информации.

V. Организация личного приема граждан

23. Личный прием граждан в Комитете осуществляется руководством Комитета в соответствии с утвержденными графиками по предварительной записи.

Графики личного приема граждан размещаются на официальном сайте Комитета.

24. Организация личного приема граждан возлагается на лицо, ответственное за организацию и проведение личного приема граждан руководством Комитета.

25. Личный прием граждан проводится в служебных кабинетах, расположенных по адресу, указанному в пункте 4 настоящей Инструкции.

26. Запись граждан на личный прием осуществляется лицом, ответственным за учет и соблюдение порядка рассмотрения обращений граждан, на основании письменных заявлений граждан.

27. Заявления граждан о личном приеме могут быть направлены по адресу, указанному в пункте 4 настоящей Инструкции, а также посредством передачи заявления в Комитет.

Заявления о приеме, переданные по телефону к рассмотрению не принимаются.

28. Заявления граждан о личном приеме регистрируются лицом, ответственным за учет и соблюдение порядка рассмотрения обращений граждан.

29. В случаях, когда вопросы, поднимаемые в письменном заявлении о личном приеме, не относятся к компетенции Комитета, гражданину направляется письменное разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

30. Запись на повторный личный прием производится не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение.

31. Срок рассмотрения заявления, подготовки документов и полной информации к приему не должен превышать 30 дней со дня регистрации заявления. В исключительных случаях срок рассмотрения заявления может быть продлен не более чем на 30 дней, о чем уведомляется заявитель.

32. Руководство Комитета, рассмотрев заявление о личном приеме, может принять решение о перенаправлении заявления в установленном

порядке в другой орган или должностному лицу, в полномочия которых входит решение поднимаемых в заявлении вопросов, с уведомлением гражданина о перенаправлении заявления.

33. В случае, если в письменном заявлении гражданина о личном приеме содержится вопрос или вопросы, на которые ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными им обращениями, и при этом в обращении гражданина не приводятся новые доводы или обстоятельства, гражданину в записи на личный прием может быть оказано.

34. Решение об отказе гражданину в записи на личный прием по вышеуказанному основанию принимает руководство Комитета.

VI. Прием граждан

35. Прием граждан осуществляется после предварительного рассмотрения заявлений и подготовки необходимых материалов.

36. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

36.1. Граждане, записанные на личный прием, пропускаются в здание в порядке, предусмотренном постановлением Совета министров Республики Крым от 26 октября 2016 года № 519 «Об утверждении Положения о пропускном режиме в административном здании Совета министров Республики Крым (г. Симферополь, пр. Кирова, 13)».

36.2. Лицо, ответственное за организацию и проведение личного приема граждан руководством Комитета, обеспечивает подготовку пропусков для граждан, записанных на личный прием.

37. До начала приема гражданин, приглашенный на прием, обязан предъявить документ, удостоверяющий его личность.

38. Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности согласно предварительной записи.

39. Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы, инвалиды и участники Великой Отечественной войны, а также беременные женщины принимаются вне очереди.

40. В случае неявки гражданина на личный прием и невозможности рассмотрения обращения без его участия должностное лицо, ведущее прием, вправе перенести рассмотрение его обращения на новый срок, но не более чем на один месяц, о чем сообщается гражданину.

41. При повторной неявке гражданина на личный прием и невозможности рассмотрения обращения без его участия его обращение остается без рассмотрения.

42. В случае отсутствия в назначенный день приёма (командировка, болезнь или другие уважительные причины) должностного лица, проводящего прием граждан, прием переносится на другой день, о чем гражданин уведомляется.

По решению руководства Комитета проведение личного приема может быть поручено другому должностному лицу.

43. Результаты личного приема граждан заносятся в карточку личного приема граждан.

44. Содержание устного обращения также заносится в карточку личного приема гражданина. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» сроки.

При необходимости для рассмотрения поставленных заявителем вопросов на прием приглашается специалист соответствующего структурного подразделения Комитета.

45. На письменных обращениях, принятых в ходе личного приема, указывается дата и делается отметка «принято на личном приеме». Рассмотрение указанных обращений осуществляется в соответствии с настоящей Инструкцией.

46. Если в ходе личного приема гражданина выясняется, что решение вопросов, содержащихся в обращении, не относится к компетенции Комитета, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

47. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чем заносится информация в карточку личного приема гражданина.

VII. Формирование дел с обращениями граждан

48. Обращения вместе с материалами по результатам их рассмотрения формируются в дела в структурном подразделении - ответственном исполнителе, по форме согласно приложению 2 к настоящей Инструкции.

49. 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) резолюция председателя Комитета либо его заместителей;

3) копия уведомления заявителю о передаче его обращения на рассмотрение;

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

5) копия ответа заявителю по результатам рассмотрения его обращения;

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

7) бланк внутренней описи документов дела.

50. Обращения, оформленные в дела, передаются лицу, ответственному за учет и соблюдение порядка рассмотрения обращений граждан, и хранятся в Комитете в соответствии номенклатурой дел, утвержденной приказом Комитета.

Приложение 1
к Инструкции об организации
рассмотрения обращений
граждан в Комитете по
противодействию коррупции
Республики Крым

ЖУРНАЛ
регистрации и контроля обращений граждан

Начат «__» _____ 20__ г.
Окончен «__» _____ 20__ г.
Хранить _____

№ п/п	Резолюци я руководст ва	Кому направлен на исполнение (дата и подпись)	Отметка о возврате документа исполнителем (дата и подпись)	Отметка об исполнении документа	Отметка о подшивке или уничтожении документа	Примеч ание
1	2	3	4	5	6	7

Приложение 2
к Инструкции об организации
рассмотрения обращений граждан
в Комитете по противодействию
коррупции Республики Крым
(в редакции приказа Комитета по
противодействию коррупции
Республики Крым от «15» января
2019 г. № 3

**КОМИТЕТ ПО ПРОТИВОДЕЙСТВИЮ КОРРУПЦИИ
РЕСПУБЛИКИ КРЫМ**

ПРЕДЛОЖЕНИЕ, ЗАЯВЛЕНИЕ, ЖАЛОБА
(необходимое подчеркнуть)

Дело № _____

гр. _____
(фамилия, имя, отчество)

адрес: _____

Исполнитель:
Начато: «__» _____ 20__ г.
Окончено: «__» _____ 20__ г.
Хранить _____
Инв. _____

подлежит возврату