



МИНИСТЕРСТВО ФИНАНСОВ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ

П Р И К А З

« 7 » мая 2014

№ 118

г. Краснодар

О Порядке работы с обращениями граждан в министерстве финансов Краснодарского края

В целях реализации Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Закона Краснодарского края от 28 июня 2007 года № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае» п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить Порядок работы с обращениями граждан в министерстве финансов Краснодарского края согласно приложению к настоящему приказу.

2. Признать утратившими силу:

приказ министерства финансов Краснодарского края от 2 апреля 2013 года № 118 «Об утверждении порядка рассмотрения обращений граждан в министерстве финансов Краснодарского края»;

приказ министерства финансов Краснодарского края от 28 мая 2013 года № 175 «О внесении изменений в приказ министерства финансов Краснодарского края от 4 апреля 2013 года № 118 «Об утверждении порядка рассмотрения обращений граждан в министерстве финансов Краснодарского края».

3. Контроль за выполнением настоящего приказа возложить на заместителя министра С.В. Гостева.

4. Приказ вступает в силу со дня его подписания.

Первый заместитель министра

С.В. Максименко

ПРИЛОЖЕНИЕ
УТВЕРЖДЕНО
приказом министерства финансов
Краснодарского края
от 07.05.2014 № 125

**Порядок работы с обращениями граждан
в министерстве финансов Краснодарского края**

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок работы с обращениями граждан в министерстве финансов Краснодарского края (далее - Порядок) направлен на урегулирование взаимодействия структурных подразделений министерства финансов Краснодарского края (далее – министерство) при рассмотрении обращений граждан с целью повышения результативности и качества их рассмотрения.

1.2. Порядок распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющими публично значимые функции государственными и муниципальными учреждениями, иными организациями и их должностными лицами.

1.3. Рассмотрение обращений граждан в министерстве осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации;

Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Законом Краснодарского края от 28 июня 2007 года № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае»;

постановлением главы администрации Краснодарского края от 29 декабря 2004 года № 1315 «Об утверждении Инструкции по делопроизводству в исполнительных органах государственной власти Краснодарского края»;

иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Краснодарского края.

2. Информирование заявителей о порядке работы
с обращениями граждан

2.1. Информирование граждан о порядке работы с обращениями граждан осуществляется в устной, письменной форме (в том числе в форме электронного документа). Должностные лица министерства, ответственные за рассмотрение обращения граждан, осуществляют информирование заявителей: о местонахож-

дении и графике работы министерства; о справочных телефонах и почтовых адресах; об адресе официального сайта в сети Интернет, адресе электронной почты министерства; о порядке, форме и месте размещения информации в печатных и электронных средствах массовой информации.

2.2. Основные требования к порядку информирования граждан о рассмотрении обращений граждан: своевременность, полнота, актуальность, достоверность представляемой информации и четкость ее изложения.

2.3. График (режим) работы министерства определяется в соответствии с правовым актом главы администрации (губернатора) Краснодарского края, устанавливающим режим рабочего времени в администрации Краснодарского края на соответствующий год.

2.4. При ответе на телефонный звонок должностное лицо министерства называет наименование структурного подразделения министерства, фамилию, имя, отчество, замещаемую должность.

При информировании заявителей о ходе и результатах рассмотрения обращений, ответах на телефонные звонки и устные обращения должностное лицо министерства подробно, в вежливой (корректной) форме информирует граждан по интересующим их вопросам. Если отсутствует возможность ответить на поставленный вопрос, гражданину сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

3. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

3.1. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином, его представителем, поступить по почте, фельдьегерской или специальной связью, телеграфу, каналам электронной и факсимильной связи.

3.2. После вскрытия конверта специалистом общего отдела министерства проверяется наличие в нем письменных вложений. Если в конверте отсутствует письменное вложение, либо обнаружилась недостача упоминаемых автором или описью документов, о данном факте специалистом общего отдела министерства составляется акт.

3.3. К тексту письма подкладывается конверт, который хранится вместе с обращением в течение всего периода его рассмотрения. В случае отсутствия текста письма к конверту (или вложенным материалам, если они имеются) подкладывается бланк формата А6 с текстом «письменного обращения к адресату нет».

3.4. Для приема обращений в форме электронных сообщений (интернет-обращений) применяется программное обеспечение, предусматривающее обязательное заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращением.

3.5. Обработка обращений граждан, поступивших по каналам факсимильной связи, осуществляется аналогично письменным обращениям.

4. Регистрация обращений

4.1. Все поступающие в министерство письменные обращения граждан регистрируются специалистами общего отдела министерства в автоматизированной системе «СИНКОПА-ДОКУМЕНТ» (далее – автоматизированная система).

4.2. Срок регистрации письменных обращений в министерстве с момента поступления – один день. В случае поступления обращения в день, предшествующий праздничным или выходным дням, регистрация их производится в рабочий день, следующий за праздничным или выходными днями.

4.3. На первой странице письма (не на сопроводительных документах к нему) в правом верхнем углу либо на свободном от текста месте проставляется регистрационный штамп с указанием даты поступления и регистрационного номера.

5. Направление обращений на рассмотрение

5.1. Решение о направлении обращения на рассмотрение принимается министром финансов либо его заместителями исходя исключительно из его содержания, независимо от того, на чье имя оно адресовано.

5.2. Если в поручении по рассмотрению обращения указаны несколько исполнителей, то оригинал обращения направляется первому исполнителю.

5.3. Не допускается передача обращения из одного структурного подразделения министерства в другое, минуя специалиста общего отдела.

5.4. В структурных подразделениях министерства непосредственные исполнители определяются руководителями структурных подразделений министерства.

6. Рассмотрение обращений

6.1. Обращение, поступившее в министерство в соответствии с компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

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

6.3. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, со ссылками на нормативные правовые акты, давать исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов нарушений прав заявителя, изложенных в жалобе, в ответе следует указать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

6.4. Запрещается направлять гражданам ответы с исправлениями, ошибками (в том числе в реквизитах).

6.5. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указываются срок или условия окончательного решения вопроса.

6.6. Обращение, на которое дается промежуточный ответ (продление срока рассмотрения), в архив не направляется до разрешения вопросов, поднимаемых в нем.

6.7. Оригиналы документов возвращаются исполнителем автору обращения путем личного вручения или способом, обеспечивающим их сохранность.

6.8. Ответы заявителям подписываются министром финансов, его заместителями, визируются исполнителем и руководителем соответствующего структурного подразделения министерства.

6.9. Если поручение дано одновременно нескольким должностным лицам, то работу по рассмотрению обращения координирует лицо, обозначенное в поручении первым, им обобщаются материалы, готовится и направляется ответ заявителю (при необходимости - и в администрацию Краснодарского края). Соисполнители не позднее пяти дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа. При этом персональную ответственность за рассмотрение обращения несут все исполнители.

6.10. При рассмотрении повторного обращения (обращения, поступившего 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) анализируется имеющаяся по поднимаемым в нем вопросам переписка. Письма одного и того же заявителя и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не являются повторными письма одного и того же заявителя, но по разным вопросам.

6.11. Письма с просьбами о личном приеме с министром финансов либо его заместителями рассматриваются как обычные обращения. Если в обращении не указана проблема, то заявителю направляется сообщение о порядке организации личного приема граждан должностными лицами министерства, а заявление оформляется «в дело» как выполненное.

6.12. Письма граждан, поступившие из редакций средств массовой информации, от руководителей политических партий и общественных объединений (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), рассматриваются в соответствии с Порядком.

6.13. На коллективное обращение ответ дается на имя гражданина, по фамилии которого оно учтено. В отдельных случаях по требованию лиц, подписавших обращение, ответы направляются и другим адресатам. В тексте ответа необходимо указать, что ответ дается на коллективное обращение.

6.14. Ответ на обращение, поступившее в министерство в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

7. Сроки рассмотрения обращений граждан

7.1. Обращения, поступившие в министерство по вопросам, относящимся к его компетенции, рассматриваются в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется от даты регистрации обращения в министерстве до даты направления ответа заявителю.

7.2. Обращения депутатов представительных органов, связанные с обращениями граждан, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно, но не позднее 15 дней, а при необходимости получения дополнительных материалов - не позднее 30 дней.

7.3. В случае направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления руководитель, давший поручение по рассмотрению обращения, вправе продлить срок его рассмотрения не более чем на 30 дней при условии уведомления об этом заявителя.

7.4. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения руководителю, давшему поручение по рассмотрению обращения, предоставляется служебная записка, подготовленная непосредственным исполнителем, с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения.

7.5. Срок рассмотрения исчисляется в календарных днях. Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день.

7.6. По дубликатному обращению (обращение заявителя, являющееся копией предыдущего обращения, либо экземпляр обращения по одному и тому же вопросу и в интересах одного и того же лица), приобщенному к материалам рассмотрения первого обращения, срок рассмотрения соответствует сроку рассмотрения первого обращения. Если дубликатное обращение получено после направления ответа заявителю, то срок рассмотрения данного обращения не должен превышать 10 дней.

7.7. Если дубликат обращения поступил после разрешения основного обращения, то не позднее десятидневного срока ответ на него направляется с кратким изложением принятого ранее решения, со ссылкой на дату и исходящий номер предыдущего ответа и с приложением его копии.

7.8. В ответе на дубликатные обращения делается ссылка на все поступившие обращения и адресатов, их направивших. К примеру, «Ваши обращения, поступившие из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, администрации Краснодарского края, по их поручениям рассмотрены».

7.9. Исполнители несут ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений.

7.10. Максимальный срок регистрации и отправки ответа – не более одного дня со дня его подписания.

8. Контроль за рассмотрением обращений граждан

8.1. Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями граждан.

8.2. Контроль за исполнением поручений по обращениям граждан включает:

- постановку поручений по исполнению обращений граждан на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- снятие обращений с контроля.

8.3. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан, поставленных на контроль в министерстве, осуществляется общим отделом министерства (специалистом общего отдела), руководителями структурных подразделений министерства.

8.4. Должностные лица, ответственные за рассмотрение обращений граждан, несут установленную законодательством Российской Федерации ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов. Ответственность должностных лиц министерства закрепляется в их должностных регламентах.

8.5. Сведения, содержащиеся в обращении, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями должностного лица, работающего с обращением. Не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

8.6. Контроль за исполнением рассмотрения обращений граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям заявителей, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения их прав, свобод и законных интересов, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями.

9. Личный прием граждан в министерстве

9.1. Личный прием граждан осуществляется министром финансов или в случае его отсутствия его заместителями при поступлении обращений, рассмот-

рение которых находится в их компетенции, в соответствии с графиком личного приема (по предварительной записи).

9.2. Личный прием осуществляется в соответствии с графиком личного приема, который разрабатывается общим отделом министерства и утверждается министром финансов.

График приема граждан доводится до сведения граждан устно, а также посредством размещения информации на официальном сайте министерства.

9.3. Запись на прием к министру финансов, либо его заместителям ведется секретарем приемной министра финансов по телефону или лично. Данные о посетителе (фамилия, инициалы, место проживания, поднимаемая проблема) секретарь приемной вносит в журнал. На каждого посетителя оформляется регистрационно-контрольная карточка.

9.4. Во время приема посетителю обязательно разъясняется, где, кем и в каком порядке может быть рассмотрен вопрос, с которым обращается посетитель. Принимающий вправе по договоренности направить заявителя на беседу в соответствующие структурные подразделения министерства, оказать содействие в вопросе приема заявителя в органах местного самоуправления муниципальных образований Краснодарского края. При необходимости для рассмотрения поставленных заявителем вопросов может быть приглашен специалист соответствующего структурного подразделения министерства. Корреспонденция, полученная во время приема, рассматривается в первоочередном порядке аналогично порядку рассмотрения письменных обращений граждан и ставится на контроль.

9.5. Не подлежат записи на прием к министру финансов, его заместителям граждане по вопросам, входящим в компетенцию судебных органов, а также по жалобам на действия (бездействие) органов суда и прокуратуры.

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

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

Начальник правового управления
министерства финансов
Краснодарского края



Н.В. Карасулова