



**МИНИСТЕРСТВО ТОПЛИВА И ЭНЕРГЕТИКИ
РЕСПУБЛИКИ КРЫМ**

ПРИКАЗ

г. Симферополь

«31» августа 2016 г.

№ 418

О работе с обращениями граждан

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», пп.14.19 п. 14 Положения о Министерстве топлива и энергетики Республики Крым, утвержденного постановлением Совета министров Республики Крым от 27.06.2014 № 153, с целью обеспечения оперативного, всестороннего, полного и объективного рассмотрения обращений граждан, поступающих в Министерство топлива и энергетики Республики Крым,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Инструкцию о порядке рассмотрения обращений и приема граждан в Министерстве топлива и энергетики Республики Крым (прилагается).
2. Заместителям министра топлива и энергетики Республики Крым, в т.ч. первому, обеспечить контроль за рассмотрением обращений граждан в курируемом структурном подразделении.
3. Определить руководителей структурных подразделений Министерства топлива и энергетики Республики Крым ответственными за надлежащее, своевременное рассмотрение обращений граждан, объективное, всестороннее и полное разрешение обращений граждан.
4. Руководителям структурных подразделений:
 - обеспечить соблюдение сроков при рассмотрении обращений граждан, а также предоставление обращений и копий ответов на них в сектор организационной работы и делопроизводства;
 - не допускать формального отношения к рассмотрению обращений и сообщений, поступающих в Министерство.
5. Сектору организационной работы и делопроизводства осуществлять:
 - своевременную регистрацию и передачу обращения на резолюцию министру топлива и энергетики Республики Крым (лицу, его заменяющему), а после наложения резолюции – передачу ответственному исполнителю;
 - контроль за своевременной подготовкой ответов ответственными исполнителями на обращения граждан;
 - своевременную отправку ответов в адрес заявителей.

6. Помощнику министра топлива и энергетики Республики Крым обеспечить проведение мероприятий по организации личного приема граждан министром топлива и энергетики Республики Крым, его заместителями, в т.ч. первым.

7. Приказ Министерства топлива и энергетики Республики Крым от 10.04.2015 № 82 признать утратившим силу.

Министр

С. Бородулина

Инструкция
о порядке рассмотрения обращений и приема граждан в Министерстве топлива
и энергетики Республики Крым

1. Общие положения

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

1.2. Инструкция устанавливает единый порядок рассмотрения Министерством топлива и энергетики Республики Крым (далее — Министерство) обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, а также порядок приема граждан, должностных и иных лиц в Министерстве.

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 Министерстве, 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;

11) **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).

2. Регистрация обращений

2.1. Каждое поступившее обращение подлежит обязательной регистрации в секторе организационной работы и делопроизводства управления правовой, кадровой, организационной работы и государственной гражданской службы Министерства в течение 3-х дней с момента поступления. На обращении проставляется штамп, в котором указываются входящий номер и дата регистрации.

При регистрации в электронную учетную карточку 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, дату отправки ответа обращения.

2.2. Организация и обеспечение централизованного учета, передачу и контроля за движением и своевременным рассмотрением обращений в Министерстве осуществляется сектором организационной работы и делопроизводства управления правовой, кадровой, организационной работы и государственной гражданской службы Министерства.

2.3. Зарегистрированные обращения для принятия решения передаются сектором организационной работы и делопроизводства управления правовой, кадровой, организационной работы и государственной гражданской службы министру, либо его заместителям в соответствии с приказом о распределении должностных обязанностей между заместителями министра.

3. 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.

4. Рассмотрение обращений

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

- о принятии к рассмотрению и направлении на рассмотрение в структурное подразделение Министерства;
- 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, некорректным по содержанию или изложению, 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;
- 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.
- по обращениям, поступившим в форме электронного документа, на адрес электронной почты заявителя в течение 7 дней со дня регистрации направляется уведомление о невозможности разрешения обращения с предложением восполнить недостающие данные.

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 неправильного поступления обращения в структурное подразделение Министерства, в срок не позднее 3 дней с момента поступления подразделение осуществляет передачу обращения в сектор организационной работы и делопроизводства управления правовой, кадровой, организационной работы и государственной гражданской службы, для дальнейшей его передачи.

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. Если невозможно направление жалобы на рассмотрение в структурное подразделение Министерства, иной государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, обращение возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

4.11. В резолюции министр (первый заместитель и заместитель министра) в письменном виде определяет исполнителя, сроки и порядок разрешения обращения, а так же необходимость осуществления контроля. Допускается установление сокращенных сроков рассмотрения обращения.

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

5. 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 Министерства).

5.3. Для обеспечения полноты и объективности проверок по любому обращению к их проведению могут привлекаться специалисты Министерства.

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 Министерства.

Переписка прекращается один раз на основании мотивированного заключения исполнителя, утвержденного министром, либо его заместителем. 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 Министерства прекратить дальнейшую проверку, если в полученных материалах нет сведений о наличии нарушений закона, нарушения прав, свобод и законных интересов граждан. Решение о прекращении (продолжении) проверки принимаются министром, либо его заместителем на основании служебной записки исполнителя, с уведомлением об этом заявителя.

6. Сроки рассмотрения обращений

6.1. Обращения, поступившие в Министерство в соответствии с его компетенцией, рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации в Министерстве, 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 министром, либо его заместителем 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 на имя министра (его заместителей, согласно распределению должностных обязанностей) служебную записку, 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 и управления и представляется на подпись министру (заместителю министра).

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

6.5. Рассмотрение обращений граждан, поступивших из государственных органов, органов местного самоуправления или от должностных лиц, требующих сообщить результаты рассмотрения обращения в их адрес, осуществляется в сроки, указанные в поручении, либо в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации обращения.

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

6.7. 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.

6.8. 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 20 дней со дня регистрации обращения.

6.9. 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.

6.10. 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.

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

6.12. Ответы на вопросы, содержащихся в сообщениях, поступивших на телефонную линию Председателя Совета министров Республики Крым, устанавливаются следующие сроки (согласно Распоряжению № 743-р от 13.12.11 г.): «безотлагательно» - 3 рабочих дня, «срочно» - 7 рабочих дней, «требуют дополнительного изучения» - 15 рабочих дней.

7. Направление ответов на обращения

7.1. Ответ гражданину по существу поставленных в обращении вопросов дается в письменной форме на бланке Министерства за подписью министра (первого заместителя, заместителя министра).

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 (кроме ответов на обращения граждан).

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 Министерство 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 направлении заявителям ответов на обращения возвращаются в обязательном порядке приложенные к ним оригиналы документов. Не подлежат возврату документы и материалы, направленные заявителем в Министерство в электронном виде, а так же копии документов.

7.5. 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. Кроме того, в ответе заявителю должны быть разъяснены порядок обжалования принятого решения, а также право обращения в суд, если таковое предусмотрено законом.

7.6. При поступлении обращения за подписью нескольких заявителей ответ о результатах проверки направляется каждому из них или одному из них (как правило, первому по расположению подписи) с предложением довести его содержание до сведения остальных авторов.

7.7. Ответы на поручения и указания Президента Российской Федерации, обращения его помощников, членов Совета Федерации, депутатов 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 министра либо лица, его замещающего, если не установлено иное.

7.8. Ответы заявителям направляются в течение 2-х дней с момента подписания их министром (заместителями), но не позднее установленного действующим законодательством срока – 30-ти дней с момента регистрации.

8. Организация приема заявителей в Министерстве

8.1. В Министерстве прием граждан, представителей государственных и общественных организаций, а также иных лиц осуществляется в соответствии с графиком приема граждан министром, его заместителями, в т.ч. первым, в день их обращения либо по предварительной записи.

8.2. Организацию личного приема граждан осуществляет должностное лицо Министерства в соответствии с приказом о возложении обязанностей.

8.3. Прием граждан в Министерстве первым заместителем министра, заместителями министра осуществляется согласно утвержденному графику приема граждан.

8.4. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

8.5. Содержание устного обращения 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.

8.6. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

8.7. 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.

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

9. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

9.1. Контроль за движением и своевременным рассмотрением обращений в Министерстве осуществляется сектором организационной работы и делопроизводства управления правовой, кадровой, организационной работы и государственной гражданской службы.

9.2. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, объективным, всесторонним и полным разрешением обращений в Министерстве осуществляется заместителем министра, в.т.ч первым, в компетенции которого находится рассмотрение обращения.

9.3. Аналитический отчет по результатам рассмотрения обращений граждан в Министерстве готовится сектором организационной работы и делопроизводства управления правовой, кадровой, организационной работы и государственной гражданской службы.

10. Ответственность

10.1. 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 Законом Республики Крым от 29 мая 2014 г. № 7-ЗРК «О государственной гражданской службе Республики Крым».