ИНСТРУКЦИЯ ПО РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Инструкция по работе с обращениями граждан, объединений граждан и юридических лиц (далее - Инструкция) Федеральной службы государственной статистике по Чеченской Республике (далее – Чеченстат) определяет последовательность исполнения управленческих процедур, связанных с реализацией гражданами Российской Федерации конституционного права на обращение в Чеченстат, а также устанавливает порядок и формы взаимодействия между должностными лицами Чеченстата и гражданами при рассмотрении обращений, принятий решений и подготовке ответов.

2.Прием и рассмотрение обращений осуществляется в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами:

[Конституцией](https://normativ.kontur.ru/document?moduleId=1&documentId=2672#l0) Российской Федерации от 1 июля 2020 года

Федеральным законом [от 2 мая 2006г. № 59-ФЗ](https://normativ.kontur.ru/document?moduleId=1&documentId=158860#l0) "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

Федеральным законом [от 27 июля 2006г. № 152-ФЗ](https://normativ.kontur.ru/document?moduleId=1&documentId=241923#l0) "О персональных данных"

Федеральным законом [от 27 июля 2006г. № 149-ФЗ](https://normativ.kontur.ru/document?moduleId=1&documentId=170958#l0) "Об информации, информационных технологиях и о защите информации"

Федеральным законом [от 6 апреля 2011г. № 63-ФЗ](https://normativ.kontur.ru/document?moduleId=1&documentId=181656#l0) "Об электронной подписи"

Законом Российской Федерации [от 27 апреля 1993г. № 4866-1](https://normativ.kontur.ru/document?moduleId=1&documentId=16987#l0) "Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан"

Типовым регламентом взаимодействия федеральных органов исполнительной власти, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 19 января 2005г. № 30

постановлением Правительства Российской Федерации [от 15 июня 2009г. № 477](https://normativ.kontur.ru/document?moduleId=1&documentId=186609#l0) "Об утверждении Правил делопроизводства в федеральных органах исполнительной власти"

[Регламентом](https://normativ.kontur.ru/document?moduleId=1&documentId=188037#l8) Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций, утвержденным приказом Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций от 6 апреля 2010г. № 213

3. Положения настоящей Инструкции распространяются на устные и письменные, индивидуальные и коллективные обращения граждан, объединений граждан и юридических лиц (далее - граждане), кроме обращений, рассмотрение которых регулируется соответствующими законодательными и иными нормативно-правовыми актами.

4. Работа с обращениями граждан осуществляется отдельно от других направлений документационного обеспечения и ведется по принципу смешанного делопроизводства, как в бумажном, так и в электронном виде.

5. Организационно-методическое обеспечение рассмотрения обращений граждан осуществляется: административным отделом

6. Ответственность за организацию рассмотрения обращений граждан возлагается на государственного гражданского служащего административного отдела.

Ответственность за состояние делопроизводства по обращениям граждан в структурных подразделениях несет начальник административного отдела.

7. Должностные лица Чеченстата несут персональную ответственность за своевременность подготовки ответов и полноту рассмотрения обращений, находящихся у них на рассмотрении.

8. Работа с обращениями граждан основывается на принципах гласности и открытости.

II. ОФОРМЛЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ

9. Письменное обращение гражданина, составленное в свободной форме, в обязательном порядке должно содержать либо наименование Чеченстата, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица.

Также гражданин указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

10. Обращение гражданина, поступившее в Чеченстат в форме электронного документа, в обязательном порядке должно содержать наименование территориального органа, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, либо почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, и суть предложения, заявления, жалобы.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

11. На личном приеме должностным лицом Чеченстата гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, и излагает содержание своего устного обращения.

12. Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для начала Чеченстатом процедуры рассмотрения обращения, законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

13. Оснований для приостановления или отказа в рассмотрении обращений граждан законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

14.Ответ на обращение гражданина по существу не дается в следующих случаях:

14.1. В обращении не указаны фамилия, имя и отчество (при наличии) гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.

Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном действии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

14.2. В обращении обжалуется судебное решение (обращение в течение 7 (семи) дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения).

14.3. В обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом).

14.4. Текст обращения не поддается прочтению (обращение не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 (семи) дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и либо почтовый адрес, либо адрес электронной почты поддаются прочтению).

14.5. В обращении гражданина содержится вопрос, на который Чеченстат неоднократно (два и более раза) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

Руководитель Чеченстата, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу.

О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

14.6. 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).

15. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в Чеченстат либо должностному лицу Чеченстата.

III. УЧЕТ И СИСТЕМАТИЗАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ

16. В соответствии с Федеральным законом [от 2 мая 2006г. N 59-ФЗ](https://normativ.kontur.ru/document?moduleId=1&documentId=158860#l0) "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" все поступающие обращения подразделяются на три типа обращений: заявления, предложения, жалобы.

17. Систематизация и обобщение обращений заявителей обеспечивается путем уточнения данных, внесенных в электронную учетную карточку на этапе регистрации в соответствии с пунктом 22.

18. Поступившие в Чеченстат обращения на бумажном носителе, в форме электронного документа, соответствующие видам обращения "обращения по основной деятельности" и "обращения граждан по вопросам коррупции", в целях учета подлежат обязательной регистрации в течение 3 (трех) дней с даты поступления, а в устной форме регистрируются в день поступления с указанием времени поступления.

19. Поступившие в Чеченстат обращения на бумажном носителе, в форме электронного документа, соответствующие виду обращения "жалобы на предоставление государственных услуг", подлежат обязательной регистрации в день поступления или на следующий рабочий день.

20. Регистрация обращений заявителей осуществляется исключительно в системе электронного документооборота Единой информационной системы СЭД.

21 .Регистрация обращений ежегодно начинается с номера 1 и осуществляется в хронологическом порядке.

22. При регистрации обращения в электронную учетную карточку вносятся: регистрационный номер (присваивается автоматически после оформления регистрационной карточки в полном объеме);

дата регистрации (присваивается автоматически после оформления регистрационной карточки в полном объеме);

тип обращения (заявление, предложение, жалоба);

вид документа (обращения по основной деятельности, заявления о коррупционных проявлениях, жалобы на оказание государственных услуг); тематика документа (справочник основных вопросов);

заявитель (фамилия, имя, отчество (при наличии), почтовый адрес заявителя и (или) адрес электронной почты);

юридический статус (физическое лицо, юридическое лицо); наименование организации (указывается при выборе позиции "Юридическое лицо");

вид доставки (указывается канал поступления: почта, информационно-телекоммуникационная сеть Интернет, личный прием, система электронного документооборота (СЭД) Чеченстата, факс, телеграф, телефон, средства массовой информации и т.д.);

гражданство (при наличии); льготная категория (при наличии);

дата исполнения (указывается в зависимости от вида обращения); дело (указывается соответствующая графа из номенклатуры дел); направлено на рассмотрение (указывается ФИО руководителя, которому направлено обращение);

комментарий (заполняется при необходимости);

связь с исходящим (для обращений, пересланных в рамках системы электронного документооборота Чеченстата);

ID (для обращений, полученных с официального сайта Президента Российской Федерации, Единого портала государственных услуг и официального сайта Чеченстата);

переслано от (указываются сведения об адресанте: наименование органа, исходящий регистрационный номер, дата регистрации обращения подписания сопроводительного письма для перенаправления обращения по принадлежности);

количество листов (обращения);

количество приложений (к обращению);

количество листов приложений (или количество файлов);

тип приложения (по встроенному справочнику).

23. Удаление из системы электронного документооборота Чеченстата ошибочно зарегистрированной учетной карточки обращения не допускается.

24. В случае ошибочной регистрации обращения уполномоченным сотрудником Чеченстата в систему электронного документооборота вносится соответствующая отметка (с объяснением причины) о признании присвоенного регистрационного номера "недействительным".

25. Обращение, а также документы, связанные с его рассмотрением, принимаются уполномоченным сотрудником административного отдела,.

26. Уполномоченный сотрудник, ответственный за прием обращения (на бумажном носителе):

проверяет правильность адресованной корреспонденции и целостность упаковки;

проводит сверку реестров на корреспонденцию, поступившую фельдсвязью;

вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к обращению подкалывают конверт;

приобщают предлагающиеся к обращению документы;

возвращают на почту невскрытой ошибочно поступившую (не по адресу) корреспонденцию.

27. Обращение в электронной форме, направленное гражданином в установленном порядке через Единый портал государственных услуг или посредством официального сайта, принимается сотрудником отдела с использованием системы электронного документооборота.

27.1. При приеме обращений в электронной форме в случае ненадлежащего оформления гражданином обращения:

обращение написано на иностранном языке;

обращение написано по-русски с использованием латинских букв;

обращение целиком набрано заглавными буквами и не разбито на предложения;

обращение набрано нечитаемыми знаками или символами;

изложение сути обращения отсутствует;

в обращении в качестве ФИО заявителя используются псевдонимы, которые не могут быть интерпретированы как ФИО, либо представляет собой случайный набор букв;

программными средствами системы электронного документооборота Чеченстата оформляется уведомление о невозможности принятия к рассмотрению обращения (с указанием причины) и предложением восполнить недостающие данные.

Указанное уведомление формируется автоматически системой электронного документооборота при выборе одной из позиций, указанных в пункте 27.1.

27.2.Обращения, содержащие аудиозаписи и (или) видеозаписи, ссылку (гиперссылку) на содержание интернет-сайтов, являющихся хранилищем файлов аудиозаписей и видеозаписей, иных информационных файлов, рассматриваются при наличии изложения сути заявления или жалобы в форме электронного документа.

28. Обращения граждан, перенаправленные в Чеченстат государственными и муниципальными органами исполнительной власти по интернет каналам, принимаются сотрудниками отдела с использованием системы электронного документооборота.

29. Все зарегистрированные в Чеченстате обращения подлежат постановке на контроль.

контроль за сроками рассмотрения обращения, установленными в соответствии с поручениями руководства или уполномоченным должностным лицом Чеченстата.

30. Сотрудники, ответственные за регистрацию обращений, при получении обращения на бумажном носителе, в том числе распечатанные на бумаге обращения, поступившие по адресам электронной почты Чеченстата:

проставляют в правом нижнем углу первой страницы обращения регистрационный штамп с указанием присвоенного регистрационного номера. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение;

заполняют регистрационно-контрольную карточку в системе электронного документооборота, указывая фамилию, имя и отчество заявителя в именительном падеже;

создают электронный образ письменного обращения в системе электронного документооборота.

31. Сотрудники, ответственные за регистрацию обращений, при получении обращения в электронном виде с Единого портала государственных услуг, официального сайта Чеченстата, по каналу межведомственного электронного документооборота заполняют регистрационно-контрольную карточку в системе электронного документооборота.

32. Если обращение подписано двумя и более авторами, то в качестве заявителя указывается первый автор, или автор, в адрес которого просят направить ответ.

Признак "коллективности" отмечается в регистрационно-контрольной карточке обращения гражданина программным способом.

33. Повторные обращения, поступившие от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, регистрируются как первичные.

Повторными считаются обращений, в которых:

обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, поступившему в Чеченстат;

сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения;

указывается на другие недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения.

Признак "повторности" отмечается в регистрационно-контрольной карточке обращения гражданина программным способом.

34.Неоднократные обращения гражданина, переписка с которым по конкретным вопросам прекращена, списываются в архив без уведомления их автора.

IV. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

35. Поступившие в Чеченстат обращения:

35.1. Рассматриваются в течение 30 (тридцати) дней с даты их регистрации, если руководителем не установлен иной, более короткий срок рассмотрения обращения.

35.2. Срок рассмотрения письменного обращения может быть продлен уполномоченным должностным лицом, но не более чем на 30 (тридцать) дней, при этом гражданину направляется соответствующее уведомление.

36.3. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения начальник административного отдела, не позднее, чем за 5 (пять) дней до истечения срока исполнения поручения представляет уполномоченному должностному лицу Чеченстата, принимающему решение о продлении срока рассмотрения обращения, докладную записку с обоснованием необходимости срока продления.

35.4. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Чеченстата, направляется в течение 7 (семи) дней с даты регистрации в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о перенаправлении обращения

35.5. Обращение, поступившее в Чеченстат, содержащее вопросы, решение которых входит в компетенцию работников подразделения Чечестата не позднее 1 (одного) дня от даты регистрации, без уведомления гражданина, направившего обращение, перенаправляются в соответствующий обращению отдел.

V. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ

36. Исполнитель, указанный в поручении первым, является головным исполнителем.

37. Предложения с обоснованием необходимости изменения головного исполнителя представляются руководителю (заместителю руководителя) либо начальником административного отдела в течение 3 (трех) дней от даты оформления поручения по обращению, а по срочным и оперативным поручениям - незамедлительно.

Соисполнители направляют свои предложения в адрес ответственного исполнителя в течение первой половины срока, отведенного на исполнение поручения.

38. Изменение головного исполнителя и соисполнителей учитывается системой электронного документооборота регистрационно-контрольной карточки обращения.

39. Исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения:

обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение

обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

запрашивает необходимые для рассмотрения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц (не позднее 3 (трех) рабочих дней со дня поручения о рассмотрении обращения);

принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

40. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу должностного лица Чеченстата, рассматривающего обращение, обязано в течение 15 (пятнадцати) дней представить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

41. Уполномоченные должностные лица Чеченстата при рассмотрении обращений граждан в пределах своих полномочий вправе:

приглашать обратившихся граждан для личной беседы;

в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивать дополнительные материалы и получать объяснения у обратившихся граждан, а также в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

привлекать в установленном порядке переводчиков и экспертов;

создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях, с выездом на место;

проверять исполнение ранее принятых ими решений по обращениям граждан;

поручать рассмотрение обращения другим организациям, их должностным лицам в порядке ведомственной подчиненности и контролировать ход рассмотрения обращений, за исключением случаев, установленных федеральными законами.

42. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением с критикой деятельности Чеченстата либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов, либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

43. При рассмотрении обращения гражданина не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

44. 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.

VI. ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ ГРАЖДАН

45. Прием граждан в Чеченстате осуществляется руководителем и его заместителями.

46. Организацию личного приема граждан осуществляет административный отдел.

47. Запись на прием к должностному лицу Чеченстата осуществляется программными средствами в системе электронного и бумажного документооборота.

48. В регистрационно-контрольную карточку или журнал регистрации вносятся сведения:

фамилия, имя, отчество гражданина;

описание вопроса, побудившего гражданина обратиться на личный прием;

назначенная дата и время приема.

49. Ответственные за организацию приема могут уточнять мотивы обращения и существо вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность просьбы гражданина.

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

51. .В ходе личного приема гражданин может сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов. При необходимости уточненное содержание обращения заносится в карточку личного приема гражданина.

51. Личный прием граждан ведется в порядке очередности.

52. Сведения о результатах личного приема гражданина вносятся в регистрационный журнал.

53. Письменные обращения, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

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

55. Контроль за сроками рассмотрения письменных обращений граждан, поступивших в ходе личного приема в Чеченстате осуществляется административным отделом.

56. Результатом личного приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие должностным лицом, осуществляющим личный прием, решения по существу поставленного вопроса.

57. Ответственные за организационно-техническое обеспечение работы по обращениям граждан:

1. Баташев Адам Ильясович, начальник административного отдела;

2. Бесиев Джабраил Мовладович, главный специалист-эксперт;

3. Гайсултанов Изнаур Ахметович, старший специалист 1 разряда;

4. Муслимова Бела Султановна, старший специалист 1 разряда.

Лист ознакомления

к Инструкции по работе с обращениями граждан

от «\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_2022 года

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| №/п | Ф И О | Должность | Роспись | Дата |
| 1 | Баташев Адам Ильясович | начальник отдела |  |  |
| 2 | Бесиев Джабраил Мовладович | главный специалист |  |  |
| 3 | Гайсултанов Изнаур Ахметович | старший специалист 1р |  |  |
| 4 | Муслимова Бела Султановна | старший специалист 1р |  |  |