



РОСГИДРОМЕТ
Федеральное государственное бюджетное учреждение
«Северо-Кавказское управление
по гидрометеорологии и мониторингу окружающей среды»
(ФГБУ «Северо-Кавказское УГМС»)

ПРИКАЗ

28.06.2019

№ 80

г. Ростов-на-Дону

Об утверждении Порядка работы с обращениями граждан
в ФГБУ «Северо-Кавказское УГМС»

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и в целях совершенствования организации работы с обращениями граждан в ФГБУ «Северо-Кавказское УГМС» и его филиалах

П Р И К А З Ы В А Ю:

1. Утвердить «Порядок работы с обращениями граждан в ФГБУ «Северо-Кавказское УГМС» согласно приложению к настоящему приказу с датой введения в действие 1 июля 2019 года.
2. Считать утратившим силу раздел 5 Инструкции по делопроизводству, утвержденной приказом ФГБУ «Северо-Кавказское УГМС» от 05.12.2017 г. № 162.
3. Отделу распорядительной документации довести положения настоящего приказа до сведения начальников филиалов ФГБУ «Северо-Кавказское УГМС», заместителей начальника и руководителей структурных подразделений Учреждения.
4. Начальникам филиалов ФГБУ «Северо-Кавказское УГМС» и руководителям структурных подразделений Учреждения обеспечить соблюдение Порядка работы с обращениями граждан.
5. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

И.о. начальника учреждения

 А.А. Моисеенко

Внесено:

 Т.А. Ларина

Согласовано:

 Н.Ю. Кучерова

Утвержден Приказом
ФГБУ «Северо-Кавказское УГМС»
от «28» июня 2019 г. № 80

Порядок работы с обращениями граждан в ФГБУ «Северо-Кавказское УГМС»

Общие положения

Рассмотрение обращений граждан в ФГБУ «Северо-Кавказское УГМС» (далее по тексту - Учреждение) и его филиалах осуществляется в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», иными федеральными законами и нормативными правовыми актами Российской Федерации и настоящим Порядком.

Настоящий Порядок определяет правила регистрации и рассмотрения обращений граждан, контроля их исполнения, а также организации приема граждан.

Организация работ по приему, регистрации и контролю сроков рассмотрения обращений граждан в адрес ФГБУ «Северо-Кавказское УГМС» возлагается на отдел распорядительной документации, в филиалах Учреждения - на должностное лицо, назначаемое приказом начальника ЦГМС.

Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от общего делопроизводства Учреждения.

Работники Учреждения и его филиалов несут персональную ответственность за соблюдение требований настоящего Порядка.

При рассмотрении обращений граждан не допускается разглашение содержащихся в них сведений.

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

Рассмотрение письменных обращений граждан

В ФГБУ «Северо-Кавказское УГМС» и филиалах Учреждения рассматриваются письменные обращения граждан, полученные по почте, принятые лично от граждан (в том числе при личном приеме начальника Учреждения, начальника филиала или уполномоченным должностным лицом), а также поступившие по электронной и факсимильной связи.

В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

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.

Конверты к обращениям граждан сохраняются вместе с обращениями.

Поступившие в ФГБУ «Северо-Кавказское УГМС» письменные обращения граждан подлежат регистрации в системе электронного документооборота «Дело» как отдельная самостоятельная группа входящих документов с буквенным индексом «ОГ». Регистрация обращения осуществляется в день его поступления или на следующий рабочий день. Указанные в обращении контактные данные гражданина вносятся в регистрационную карточку (РК) документа.

В правом нижнем углу обращения проставляется регистрационный штамп для входящих документов (при отсутствии места - в любом свободном поле документа) и указывается порядковый регистрационный номер и дата регистрации.

Повторным обращениям присваивается очередной регистрационный номер, регистрационная карточка такого документа связывается с РК предыдущего обращения связкой «Дополнено». В правом верхнем углу документа и в поле РК «Примечание» делается пометка «повторно». Повторным считается обращение, поступившее в Учреждение от одного и того же лица по одному и тому же вопросу.

Регистрация обращений граждан в филиалах ФГБУ «Северо-Кавказское УГМС» осуществляется в журналах учета обращений граждан, отдельно от прочей корреспонденции. Образец журнала регистрации приведен в Приложении № 1 к настоящему Порядку.

После регистрации обращение передается на рассмотрение начальнику Учреждения (в филиалах - начальнику ЦГМС), а в его отсутствие - лицу, исполняющему его обязанности. После получения указаний по рассмотрению обращения (резолуции) эти данные вносятся в РК документа или в журнал учета обращений граждан, а обращение передается исполнителю.

Все обращения граждан подлежат постановке на контроль. Срок рассмотрения обращений - 30 дней со дня регистрации.

Сроки рассмотрения обращений, поступивших из вышестоящих организаций, устанавливаются в соответствии с их поручениями.

В исключительных случаях, срок рассмотрения обращения может быть продлен по решению начальника Учреждения или филиала, но не более чем на 30 дней, о чем необходимо уведомить гражданина, направившего обращение, до истечения 30-дневного срока с момента регистрации.

Контроль сроков исполнения обращений граждан в Учреждении осуществляют работники отдела распорядительной документации на основании базы данных СЭД «Дело», в филиалах - должностное лицо, назначаемое приказом начальника ЦГМС.

Обращение снимается с контроля после вынесения окончательного решения и направлении письма-ответа заявителю.

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения и его филиалов направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

Ответы на обращения граждан оформляются на бланке письма Учреждения или его филиала, подписываются начальником Учреждения (филиала), а в его

отсутствие - лицом, исполняющим его обязанности.

Ответ на коллективное обращение дается на имя гражданина, по фамилии которого оно учтено. В тексте ответа указывается, что ответ дается на коллективное письмо.

Анонимные обращения, в которых не указаны фамилия заявителя и адрес, по которому должен быть направлен ответ регистрируются в общем порядке, в поле РК «Гражданин» указывается «Аноним». Ответы на анонимные обращения не даются.

Работники Учреждения и его филиалов несут персональную ответственность за сохранность письменных обращений граждан со всеми прилагаемыми к ним документами, их своевременное и качественное рассмотрение.

При уходе в отпуск (в том числе учебный), на время болезни, в случае увольнения, а также в случае временного отсутствия по иным причинам, работник обязан передать находящееся у него на исполнении обращение своему непосредственному руководителю.

Обращение считается своевременно исполненным, если приняты необходимые меры и заявителю направлен ответ на все изложенные в обращении вопросы в срок не более 30 дней со дня регистрации.

Ответы на обращения граждан направляются по почте заказным с уведомлением письмом или, по желанию заявителя, могут быть вручены ему лично под расписку.

Если в обращении указан адрес электронной почты заявителя, ответ направляется ему также в виде сканированного документа в формате PDF или JPG.

Законченные делопроизводством обращения граждан, документы, связанные с их рассмотрением и вторые экземпляры писем-ответов, формируются в дела в пределах одного календарного года, имеющие отдельные индексы в номенклатуре дел. Документы в делах располагаются в хронологическом порядке. Основания (письма-обращения) помещаются после материалов по рассмотрению обращения.

Сроки хранения дел определяются в соответствии с «Перечнем типовых управленческих архивных документов, образующихся в процессе деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, с указанием сроков хранения», утвержденным Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 25 августа 2010 г. № 558.

Организация личного приема граждан

Личный прием граждан по вопросам, относящимся к компетенции ФГБУ «Северо-Кавказское УГМС» осуществляется начальником Учреждения (в его отсутствие - лицом, исполняющим обязанности начальника) и его заместителями в пределах их компетенции. Ответственными за организацию личного приема граждан являются секретарь руководителя и начальник отдела распорядительной документации.

В филиалах Учреждения организацию личного приема граждан начальником филиала (в его отсутствие - лицом, исполняющим обязанности) осуществляет должностное лицо, назначаемое приказом начальника ЦГМС.

При поступлении обращений по электронной почте, на официальный сайт Учреждения или в письменной форме с просьбой о личном приеме начальником Учреждения или его заместителями в соответствии с их компетенцией, обращение

направляется указанному должностному лицу для принятия решения.

Прием граждан начальником ФГБУ «Северо-Кавказское УГМС» и его заместителями осуществляется по адресу: г. Ростов-на-Дону, ул. Ереванская, д. 1/7. Дата и время приема назначаются в рабочие дни и часы Учреждения по согласованию с заявителем:

Понедельник - четверг - с 08:00 до 17:00, перерыв с 12:00 до 12:45.

Пятница: с 08:00 до 16:00, перерыв с 12:00 до 13:00.

Суббота, воскресенье: выходные дни.

Информация о месте и времени приема доводится до сведения граждан (или их представителей) по телефону или адресу электронной почты.

В соответствии с п.2 ст. 13 федерального закона от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ гражданин, явившийся на прием, обязан предъявить документ, удостоверяющий его личность.

Данные о приеме граждан фиксируются в журнале учета приема граждан. Образец формы журнала приведен в Приложении № 2 к настоящему Порядку.

Прием граждан начальниками филиала Учреждения проводится по официальным адресам местонахождения филиалов, информация о месте и времени приема размещается на официальном сайте ФГБУ «Северо-Кавказское УГМС»

В случае, если изложенные в устном обращении гражданина 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 соответствующая запись в журнале учета приема граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений.

Приложение № 2
К Порядку работы
с обращениями граждан
в ФГБУ «Северо-Кавказское УГМС»

Журнал учета приема граждан
в ФГБУ «Северо-Кавказское УГМС»

| № п/п | Дата приема, ФИО и должность лица, ведущего прием | ФИО, адрес, контактный телефон заявителя | Тема обращения | Принятые меры, результат рассмотрения |
|-------|---|--|----------------|---------------------------------------|
| 1. | | | | |
| 2. | | | | |