

Утверждено приказом
Уполномоченного по правам человека
в Республике Крым
от *18.03* 2015 года
а б

**Инструкция о ведении делопроизводства по обращениям,
предложениям, заявлениям и жалобам граждан
государственного органа «Уполномоченный по правам
человека в Республике Крым и его аппарат»**

I. Общие положения

1. Настоящая инструкция разработана в соответствии с постановлением Совета Министров СССР от 13 октября 1981 г. N 986 "О порядке ведения делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан в государственных органах, на предприятиях, в учреждениях и организациях".

1.1. Работа с предложениями, заявлениями и жалобами граждан в Государственном органе «Уполномоченный по правам человека в Республике Крым и его аппарат» осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Законом Республики Крым от 2 июля 2014 года № 25-ЗРК «Об Уполномоченном по правам человека в Республике Крым».

1.2. В Государственном органе «Уполномоченный по правам человека в Республике Крым и его аппарат» подлежат обязательному рассмотрению индивидуальные и коллективные предложения, заявления, жалобы, а также запросы граждан и организаций, поступающие в письменной форме, форме электронных документов или в форме устного обращения к должностному лицу во время личного приема, за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством и Законом Республики Крым от 2 июля 2014 года № 25-ЗРК «Об Уполномоченном по правам человека в Республике Крым».

1.3. Инструкция о ведении делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан государственного органа «Уполномоченный по правам человека в Республике Крым и его аппарат») (далее – Положение) определяет порядок рассмотрения обращений (запросов), ведения делопроизводства по ним и осуществления личного приема граждан и представителей организаций.

1.4. Работа с обращениями (запросами) является прямой служебной обязанностью государственных гражданских служащих Государственного органа «Уполномоченный по правам человека в Республике Крым и его аппарат» (далее Государственный аппарат). Принятые на работу в аппарат работники должны быть ознакомлены с Инструкцией под роспись.

1.5. При рассмотрении обращений (запросов) не допускается разглашение

сведений, содержащихся в них, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений направление письменного обращения или запроса в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, предоставление запрашиваемой информации.

1.7. Руководитель аппарата, а также по поручению заместитель руководителя аппарата, консультанты аппарата в пределах своих полномочий обязаны обеспечить:

- всестороннее и объективное рассмотрение обращений (запросов) и предоставление заявителям или пользователям информацией достоверных сведений;

- соблюдение сроков и порядка рассмотрения обращений и предоставления информации;

- систематический анализ обращений (запросов) для выявления и устранения причин, порождающих нарушение прав граждан, организаций, а также для совершенствования работы Государственного органа.

II. Порядок рассмотрения обращений, предложений, заявлений и жалоб.

2. Делопроизводство по предложениям, заявлениям и жалобам граждан в государственном органе «Уполномоченный по правам человека в Республике Крым и его аппарат» ведется отдельно от других видов делопроизводства и возлагается на ведущего специалиста аппарат Уполномоченного по правам человека в Республике Крым.

3. Все поступающие в государственный орган «Уполномоченный по правам человека в Республике Крым и его аппарат» предложения, заявления и жалобы граждан должны быть приняты, учтены и зарегистрированы на регистрационно-контрольных карточках (Приложение № 1) в день их поступления.

3.1. Конверты к ним сохраняются в тех случаях, когда только по ним можно установить адрес отправителя или, когда дата почтового штемпеля необходима для подтверждения времени отправления и получения предложения, заявления и жалобы, а также в других необходимых случаях.

3.2 При личном приеме граждан их письменные и устные предложения, заявления и жалобы также подлежат регистрации на регистрационно-контрольных карточках.

3.3 Регистрационный индекс предложения, заявления, жалобы указывается в регистрационном штампе, место проставления и форма которого определяются ГОСТом 6.39-72. Регистрационный индекс состоит из начальной буквы фамилии автора и порядкового номера поступившего предложения, заявления, жалобы (например, Д-11/15).

3.4. Регистрационный индекс может быть дополнен другими обозначениями, обеспечивающими систематизацию, поиск, анализ и сохранность предложений,

заявлений и жалоб граждан.

4. Повторным предложениям, заявлениям и жалобам граждан при их поступлении присваивается очередной регистрационный индекс, а в соответствующей графе регистрационно-контрольной карточки указывается регистрационный индекс первого предложения, заявления, жалобы. В правом верхнем углу повторных предложений, заявлений и жалоб и на регистрационно-контрольных карточках делается отметка "**Повторно**" и подбирается вся предшествующая переписка.

4.1 Повторными следует считать предложения, заявления и жалобы, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого заявления, предложения, жалобы истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом.

4.2 Предложения, заявления и жалобы одного и того же лица по одному и тому же вопросу, направленные различным адресатам и поступившие для рассмотрения в один и тот же орган, учитываются под регистрационным индексом первого предложения, заявления, жалобы с добавлением порядкового номера, проставляемого через дробь (например, Д-11/1/15, Д-11/2/15, Д-11/3/15).

5. Количество экземпляров регистрационно-контрольных карточек и картотек определяется исходя из необходимости обеспечения учета, справочной работы, контроля за исполнением поручений по предложениям, заявлениям и жалобам и их анализа.

6. Обращение с поручением Заместителя руководителя аппарата передается исполнителю в день наложения резолюции или не позднее следующего дня. Если поручение дано нескольким работникам аппарата, то работу по его исполнению координирует лицо, указанное в резолюции первым или с отметкой **«ОТВЕТСТВЕННЫЙ»**.

6.1. Контроль за своевременным разрешением предложений, заявлений и жалоб граждан в Государственном органе возлагается на заместителя руководителя аппарата, который в свою очередь обязан обеспечивать своевременное, правильное и полное рассмотрение писем и исполнение решений, принятых по предложениям, заявлениям и жалобам граждан.

6.2. Письма граждан, направленные в Государственный орган различными адресатами, требующими сообщить результаты рассмотрения предложения, заявления, жалобы, берутся на особый контроль. В этом случае на всех экземплярах регистрационно-контрольных карточек и на предложениях, заявлениях, жалобах в месте, установленном ГОСТом 6.39-72, проставляется штамп "**Контроль**" или знак контроля "**К**".

6.2 Предложения, заявления и жалобы граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. *Контроль завершается только после вынесения решения и принятия исчерпывающих мер по разрешению предложения, жалобы, заявления.*

6.3 Решение о снятии с контроля предложений, заявлений и жалоб граждан

принимает заместитель руководителя аппарата ответственный за своевременное и правильное рассмотрение писем граждан.

6.4. Ответственный исполнитель несет персональную ответственность за своевременность и достоверность использованной при подготовке ответа информации.

6.5. Рассмотрение обращений и жалоб, принятых на личном приеме Уполномоченного по правам человека в Республике Крым согласовывается с ним.

6.6. Рассмотрение обращений депутатских запросов и иных государственных органов осуществляется лично Уполномоченным по правам человека в Республике Крым.

7. Ответы на предложения, заявления и жалобы граждан по поручению Уполномоченного подготавливает исполнитель, который имеет право подписи.

7.1 Право подписи ответов на заявления, предложения и жалобы граждан имеет Уполномоченный по правам человека в Республике Крым, руководитель аппарата, заместитель руководителя аппарата, помощник Уполномоченного, консультант аппарата, ведущий специалист аппарата.

7.2. Право подписи на письма, запросы, адресованные к государственным органам, организациям и лицам, наделенных государственными или иными публичными полномочиями, федерального, республиканского и муниципального значения имеет Уполномоченный по правам человека в Республике Крым.

7.3 Ответ может быть дан в письменной или устной форме. В случае устного ответа делается соответствующая запись в регистрационно-контрольной карточке.

7.4 Предложения, заявления или жалобы граждан, решения которых не входит в компетенцию Государственного органа, направляется в течении 7 дней со дня его регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит рассмотрение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением об этом автора обращения, за исключением случая, когда ответ на обращение не дается.

7.5 Запрос государственного органа, муниципалитета или должностного лица, связанный с рассмотрением поступившего к ним обращения рассматривается в течении 15 дней со дня регистрации.

7.6 Обращения в соответствии с компетенцией Государственного органа рассматривается в течении 30 дней со дня регистрации.

7.7 При принятии обращения, заявления или жалобы к производству, а также в случае истребования необходимых для рассмотрения обращения, заявления или жалобы документов и материалов у должностных лиц, может быть продлен срок рассмотрения заявления, обращения или жалобы.

7.8 Не позднее трех дней до истечения срока рассмотрения обращения исполнителем подается заместителю руководителя аппарата материал проверки по обращению и докладная записка с указанием причин продления срока.

7.9 Заместителем руководителя аппарата могут устанавливаться сокращенные сроки рассмотрения обращения, если этого требуют интересы дела.

7.10 Сроки, предусмотренные Инструкцией, исчисляются в календарных

днях со дня регистрации обращения. Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день

7.11 Обращения, содержащие нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов. Заявителю сообщается о недопустимости злоупотребления правам.

7.12 Ответ на письменное обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, муниципалитет или должностному лицу, если текст не поддается прочтению. В случае если возможно прочитать почтовый адрес и фамилию автора, ему в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается о причинах оставления обращения без ответа.

7.13 Не подлежат рассмотрению обращения, лишенные смыслового содержания.

7.14 В случае если в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит докладу Уполномоченному по правам человека в Республике Крым.

7.15 В случае если в обращении содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства заместитель руководителя аппарата вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с автором по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же Государственный орган. О данном решении уведомляется лицо, направившее обращение.

7.16 Индекс ответа состоит из регистрационного индекса и номера дела (по номенклатуре), в которое подшивается переписка по данному вопросу.

7.17 Предложения, заявления и жалобы граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, по ним приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы, соответствующие действующему законодательству.

8. Руководитель аппарата или по его поручению заместитель руководителя аппарата или консультант аппарата систематически анализируют и обобщают предложения, заявления и жалобы граждан, содержащиеся в **них практические замечания** с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушения прав и охраняемых законом интересов граждан, а также совершенствования работы государственного органа.

8.1 Материалы для анализа и обобщения подготавливает ведущий специалист аппарата Уполномоченного по правам человека в Республике Крым ведущий делопроизводство по предложениям, заявлениям и жалобам граждан, и

оформляет их в виде аналитической справки, которую представляет руководителю аппарата Уполномоченного по правам человека в Республике Крым ежегодно к 15 января.

8.2 Аналитические справки текущего характера составляются по мере надобности.

9. Предложения, заявления, жалобы граждан должны быть возвращены после их разрешения ведущему специалисту аппарата Уполномоченного по правам человека в Республике Крым, ведущему делопроизводству по предложениям, заявлениям, жалобам граждан, со всеми относящимися к ним материалами и экземпляром регистрационно-контрольной карточки для централизованного формирования дела и картотеки.

9.1. Формирование и хранение дел после окончания по нему производства у исполнителей запрещается.

9.2 На каждом предложении, заявлении, жалобе после окончательного решения и его исполнения проставляется надпись: **"В дело" или «В наряд» личная подпись должностного лица, принявшего это решение.**

9.3 Предложения, заявления и жалобы граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, а также документы по личному приему граждан формируются в номенклатурное дело в соответствии с утвержденной номенклатурой дел Государственного органа.

9.4 Документы располагаются в хронологическом или алфавитном порядке. Каждое предложение, заявление, жалоба и все документы по их рассмотрению и разрешению составляют в деле самостоятельную группу. В случае получения повторного предложения, заявления, жалобы или появления дополнительных документов они подшиваются к данной группе документов.

9.5 При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их полнота (комплектность). Неразрешенные предложения, заявления и жалобы граждан, а также неправильно оформленные документы в дела не подшиваются.

10. Государственный орган осуществляет хранение и использование в справочных и других целях предложения, заявления и жалобы граждан.

10.1. По письменной просьбе заявителя он может быть ознакомлен с документами и материалами, касающимися рассмотрения его обращения и находящимся в распоряжении Государственного органа.

10.2 Ответственность за сохранность документов по предложениям, заявлениям и жалобам граждан возлагается на заместителя руководителя аппарата и ведущего специалиста аппарата работающих с данной категорией документов.

10.3 Сроки хранения документов по предложениям, заявлениям и жалобам граждан определяются утвержденными перечнем типовых управленческих архивных документов, образующихся в процессе деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, с указанием сроков хранения, утвержденный приказом Министерства культуры Российской Федерации от 25.08.2010 года № 558. Устанавливается пятилетний срок хранения

предложений, заявлений и жалоб граждан и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением. В необходимых случаях постоянно действующей экспертной комиссией Государственного органа может быть принято решение об увеличении срока хранения или о постоянном хранении наиболее ценных предложений граждан.

10.4 Законченные производством обращения хранятся в Государственном органе в течении 5 лет. По истечении срока хранения они подлежат уничтожению.

10.5. Решения экспертной комиссии об увеличении сроков хранения документов по предложениям, заявлениям и жалобам граждан и отборе их для хранения подлежат обязательному утверждению руководителем аппарата.

11. Дела, подлежащие постоянному, а также временному (свыше 10 лет) хранению, передаются в архив через год после завершения делопроизводства по ним. Дела, подлежащие временному хранению (до 10 лет включительно), передаются в архив по усмотрению руководителя аппарата Уполномоченного по правам человека в Республике Крым.

11.1. По истечении установленных сроков хранения документы по предложениям, заявлениям и жалобам граждан подлежат уничтожению в порядке, устанавливаемом основными правилами работы ведомственных архивов.

12. Действие настоящего Положения не распространяется на ведение делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан, порядок рассмотрения которых установлен уголовно-процессуальным, гражданским процессуальным законодательством.

III. Ответственность

Нарушение установленного Положением или принятие по ним необоснованных, неправомерных решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут ответственность виновных государственных гражданских служащих в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2004 г. № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации».

ФОРМА
регистрационно-контрольной карточки (указания по заполнению
прилагаются)

Дата поступления	РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА		
Корреспондент (ф.и.о., адрес, телефон)			
Предыдущие обращения от	N	от	N
Вид документа	на	л.	
Автор, дата, индекс сопровод. письма			
Дата, индекс поступления			
Краткое содержание			
Отв. исполнитель			
Резолюция			
Социальный статус			
Автор резолюции			
Срок исполнения			
			Формат А5 (148x210)
(Оборотная сторона регистрационно-контрольной карточки)			

ХОД ИСПОЛНЕНИЯ

Дата передачи на исполнение	Исполнитель	Отметка о промежуточном ответе или дополнительном запросе	Контрольные отметки
Дата, индекс исполнения (ответа)			
Результат рассмотрения			
Адресат			
Содержание			
С контроля снял		Подпись контролера	
Дело	Том	Листы	Фонд, опись, дело

Оборотная сторона регистрационно-контрольной карточки

Ход исполнения - графа "Дата передачи на исполнение" - указывается дата вручения документа непосредственному исполнителю;

графа "Исполнитель" - фамилия, инициалы и телефон непосредственного исполнителя (графы заполняются при каждом перемещении документа);

графа "Отметка о промежуточном ответе или дополнительном запросе" - адресат, дата, индекс, краткое содержание промежуточного ответа или запроса;

графа "Контрольные отметки" - отметки о напоминаниях, состоянии исполнения и т.п.

Дата, индекс исполнения - дата и регистрационный индекс документа, содержащего окончательное решение.

Результат рассмотрения – краткое содержание окончательного решения.

Адресат - указываются все адресаты, которым послан документ с окончательным решением.

Содержание - заголовок ответного документа с указанием принятого решения (удовлетворено, отказано, разъяснено).

С контроля снял - должность, фамилия и инициалы руководителя или другого должностного лица, принявшего решение о снятии с контроля предложения, заявления, жалобы.

Подпись контролера - подпись ответственного за контроль по предложениям, заявлениям и жалобам граждан.

Дело _____, том _____, листы _____ - индекс дела по номенклатуре, номер тома и листов (проставляются после завершения разрешения и подшивки в дело).

Фонд _____, опись _____, дело _____ - проставляются после сдачи дела в архив.

Размеры карточки рекомендуются: А5 (148x210) и А6 (105x148).

Приложение
к регистрационно-
контрольной карточке

Указания
по заполнению регистрационно-контрольной карточки (РКК)*

Лицевая сторона регистрационно-контрольной карточки

Корреспондент - фамилия, имя, отчество, место жительства или работы, телефон заявителя или заявителей, для писем без подписи делается запись - "Без подписи".

Предыдущие обращения - даты и регистрационные индексы предыдущих предложений, заявлений и жалоб заявителя.

Вид документа - предложение, заявление или жалоба, поступившие по почте или поданные при личном приеме, и количество листов в них.

Автор, дата, индекс сопроводительного письма - название организации, переславшей предложение, заявление, жалобу.

Дата, индекс поступления - дата поступления предложения, заявления, жалобы (по почте или на личном приеме) и их регистрационные индексы.

Краткое содержание - предложения, заявления, жалобы.

Ответственный исполнитель - наименование организации или структурного подразделения, отвечающего за разрешение предложения, заявления, жалобы.

Резолюция - переносится с документа или записывается на личном приеме.

Социальный статус - социальное положение, занимаемое социальным индивидом или группой в обществе или отдельной социальной подсистеме общества.

Автор резолюции - должность, фамилия и инициалы руководителя, автора первой резолюции.

Срок исполнения - указывается в соответствии с резолюцией или сроками исполнения, установленными законодательством. Запись об изменении сроков производится в следующей графе строки с указанием нового срока, должности и фамилии руководителя, принявшего решение о его изменении.

В левом верхнем углу лицевой стороны карточки указывается код РКК (0229140) по Общесоюзному классификатору управленческой документации и код организации, в которой заводится регистрационно-контрольная карточка.

В правом верхнем углу проставляется штамп "Повторно" при регистрации повторных обращений.