



МИНИСТЕРСТВО ФИНАНСОВ РЕСПУБЛИКИ ДАГЕСТАН

ПРИКАЗ

от «18» апреля 2016 г.

№ 64 § 9

г. Махачкала

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В МИНИСТЕРСТВЕ ФИНАНСОВ РЕСПУБЛИКИ ДАГЕСТАН

В целях совершенствования работы с обращениями граждан приказываю:

1. Утвердить Порядок рассмотрения обращений граждан в Министерстве финансов Республики Дагестан (приложение № 1), журнал учета анонимных обращений (приложение № 2) и карточку личного приема граждан (приложение № 3);

2. Назначить ответственных за ведение карточек личного приема граждан (приложение № 4);

3. Направить настоящий приказ на государственную регистрацию в Министерство юстиции Республики Дагестан в установленном законодательством порядке.

4. Настоящий приказ разместить на официальном сайте Министерства финансов Республики Дагестан в информационно-телекоммуникационной сети Интернет – www.minfin.e-dag.ru.

5. Настоящий приказ вступает в силу в установленном законодательством порядке.

6. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя Министра финансов Республики Дагестан Аджиева А.М.

Министр

Б. Джахбаров

ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В МИНИСТЕРСТВЕ ФИНАНСОВ РЕСПУБЛИКИ ДАГЕСТАН

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Порядок рассмотрения обращений граждан в Министерстве финансов Республики Дагестан (далее - Порядок) определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства (за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом), объединений граждан (общественных, религиозных объединений, юридических лиц), если иное не предусмотрено федеральным законом, по вопросам, входящим в компетенцию Министерства финансов Республики Дагестан (далее Министерство).

2. Рассмотрение обращений осуществляется в соответствии с: Конституцией Российской Федерации (Собрание законодательства РФ, 2014, № 31, ст. 4398); Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"; (Собрание законодательства РФ, 2006, № 19, ст. 2060); Конституцией Республики Дагестан (Собрание законодательства Республики Дагестан, 2003, № 7, ст. 503); постановлением Правительства Республики Дагестан от 30.04.2010 г. № 115 «Вопросы Министерства финансов Республики Дагестан» (Собрание законодательства Республики Дагестан, 2010, № 8, ст. 372); настоящим Порядком.

3. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц.

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

5. Рассмотрение обращений осуществляется бесплатно.

6. Для направления обращения и получения информации об организации личного приема, рассмотрении письменных обращений в Министерство можно обратиться:

в письменном виде (367013, Республика Дагестан, г. Махачкала, ул. Г. Гамидова, д. 14);

в электронном виде: через официальный сайт Министерства <http://minfin.e-dag.ru> раздел «Обращения граждан» подраздел «Оставить обращение»; на официальный электронный адрес Министерства - minfin@e-dag.ru;

по телефонам тел. (8722) 681561, 681565 - приемная Министра финансов Республики Дагестан (далее Министр); (8722) 673858, 560141 - Общий отдел; (8722) 56-01-45- телефон доверия.

7. Прием письменных обращений осуществляется ежедневно в течение всего рабочего времени в соответствии с графиком работы Министерства: понедельник, вторник, среда, четверг, пятница с 9.00 до 13.00 и с 14.00 до 18.00; с 13.00 до 14.00 - обеденный перерыв, выходные дни - суббота и воскресенье, а также нерабочие праздничные дни. Продолжительность рабочего дня, непосредственно предшествующего нерабочему праздничному дню, уменьшается на один час.

8. При консультировании граждан по телефону и на личном приеме специалисты Министерства подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам.

9. Понятия и термины, применяемые в настоящем Порядке, используются в тех же значениях, что и в Федеральном законе "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

III. ТРЕБОВАНИЯ К ПИСЬМЕННОМУ ОБРАЩЕНИЮ

10. Письменные обращения граждан (группы граждан), объединения граждан (общественного объединения, религиозного объединения, юридического лица) (далее - обращение) в обязательном порядке должны содержать:

- либо наименование Министерства финансов Республики Дагестан, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;
- фамилию, имя, при наличии отчество (для граждан), наименование объединения граждан или юридического лица;
- почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;
- суть обращения;
- личную подпись (для граждан), подпись руководителя или заместителя руководителя, иного представителя (для объединения граждан и юридического лица);
- дату обращения.

11. При необходимости, в подтверждение приведенных в обращении доводов, могут быть приложены документы и материалы либо их копии.

12. Обращение, поступившее в Министерство в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. 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.

IV. ПРИЕМ И ПЕРВИЧНАЯ ОБРАБОТКА ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ

13. Прием и первичная обработка письменных обращений осуществляется в соответствии с Инструкцией по делопроизводству.

14. При предъявлении письменного обращения непосредственно самим гражданином, представителем объединения граждан на втором экземпляре принятого обращения делается отметка с указанием даты приема обращения, фамилии и инициалов лица, принявшего обращение.

V. РЕГИСТРАЦИЯ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ

15. Обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Министерство.

16. Регистрация входящих обращений в Министерство осуществляется уполномоченным сотрудником Общего отдела Министерства в соответствии с Инструкцией по делопроизводству.

17. После регистрации оригинал обращения, поступивший на бумажном носителе, хранится в Общем отделе Министерства.

Обращение, поступившее в форме электронного документа, хранится на аттестованном по требованиям безопасности компьютере в Общем отделе Министерства.

Дальнейшая работа с обращением осуществляется на основе Копии обращения.

18. Все обращения заявителей ставятся на контроль. Срок рассмотрения обращения проставляется уполномоченным сотрудником Общего отдела Министерства.

19. Если одновременно поступило несколько обращений одного и того же содержания от одного и того же автора, то осуществляется регистрация только одного из обращений, при этом в учетных формах в графе "Примечание" делается соответствующая отметка о количестве дублированных обращений.

20. Обращения, в которых не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, признаются анонимными, регистрируются и учитываются в журнале учета анонимных обращений (приложение N 2). Ответ по анонимным обращениям не дается. Если в таком обращении, а также в иных обращениях содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение направляется в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

VI. РАССМОТРЕНИЕ ПОСТУПИВШИХ ОБРАЩЕНИЙ

21. Рассмотрение обращения руководством Министерства и доведение обращения до исполнителей осуществляется посредством СЭД (системы электронного документооборота) и копии обращения заявителя в соответствии с Инструкцией по делопроизводству.

22. Ответственный исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, руководителя или заместителя руководителя, иного представителя (для объединения граждан), направившего обращение;
- в случае необходимости выезжает на место для проверки фактов, изложенных в обращениях, результаты проверки оформляются справкой, которая приобщается к обращению;
- запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;
- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством;
- уведомляет о переадресации обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

23. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Министерства, направляется в течение 7 дней со дня его регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, объединения граждан, направившего обращение, о его переадресации.

24. 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.

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

В случае, если в соответствии с вышеуказанным запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается лицу, ее подавшему, с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

26. При рассмотрении обращения 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 обращения в государственный орган, орган местного самоуправления, иную организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

27. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов. При этом гражданину, объединению граждан сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

28. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или иные организации в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, объединению граждан, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

29. Если в письменном обращении содержится вопрос, на который неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Министром (заместителем Министра) принимается решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее поступившие обращения направлялись в одно и то же подразделение Министерства или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

30. В случае, если ответ по существу поставленных в обращении вопросов не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, объединению граждан, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленных в нем вопросов в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

31. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, объединению граждан, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

32. Если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин, объединение граждан вправе вновь направить обращение в Министерство.

VII. ПОДГОТОВКА ПРОЕКТА ПИСЬМА-ОТВЕТА НА ОБРАЩЕНИЕ, СОПРОВОДИТЕЛЬНОГО ПИСЬМА О НАПРАВЛЕНИИ ОБРАЩЕНИЯ В СООТВЕТСТВИИ С КОМПЕТЕНЦИЕЙ

33. При подготовке ответственным исполнителем проекта письма-ответа на обращение, сопроводительного письма о направлении обращения в соответствии с компетенцией текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, содержать исчерпывающие пояснения на все поставленные в обращении вопросы. Ответ на обращение составляется в деловом стиле и не должен содержать служебные аббревиатуры. Ссылки на

положения нормативных правовых актов без дальнейшего разъяснения их требований не допускаются.

При необходимости разъясняется порядок обжалования принятого решения.

34. Ответ на коллективное обращение (обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц) направляется по почтовому адресу первого подписавшего его лица, если в самом обращении не указан почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ. В тексте ответа необходимо указать, что ответ дается на коллективное обращение.

35. В случае, если обращение рассматривается по контрольному поручению Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Администрации Главы и Правительства Республики Дагестан, Народного Собрания Республики Дагестан и других органов государственной власти, соответствующая информация направляется с копией ответа на обращение в указанные органы государственной власти.

Ответственный исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылок на нормативные правовые акты.

36. После подписания на официальном бланке Министерства письмо-ответ на обращение либо сопроводительное письмо о направлении обращения в соответствии с компетенцией возвращается уполномоченному сотруднику Общего отдела Министерства для отправки адресату, копия подшивается к оригиналу обращения.

37. Письмо-ответ, сопроводительное письмо о направлении обращения в соответствии с компетенцией подлежат отправке в день регистрации или на следующий рабочий день.

38. Обращение считается рассмотренным, если по существу поставленных в обращении вопросов дан письменный ответ.

39. Дела по обращениям хранятся в Министерстве в соответствии с номенклатурой дел. В случае необходимости экспертной комиссией Министерства принимается решение об увеличении срока хранения или о постоянном хранении некоторых обращений. Такое решение утверждается руководством Министерства.

IX. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

40. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых входит в компетенцию Министерства, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

41. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Министр (заместитель Министра) вправе продлить срок исполнения поручения, но не более чем на 30 дней. В этих целях руководитель структурного подразделения Министерства, ответственный за исполнение поручения, не позднее чем за 3

дня до истечения срока исполнения поручения представляет на имя Министра (заместителя Министра, курирующего деятельность данного структурного подразделения) служебную записку с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения обращения.

В случае принятия Министром (заместителем Министра) решения о продлении срока исполнения поручения в адрес гражданина, объединения граждан направляется уведомление с указанием срока направления ответа на обращение.

42. При поступлении в установленном порядке запроса из государственного органа, органа местного самоуправления или от должностного лица, рассматривающего обращение, Министерство обязано в течение 15 дней предоставить 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.

Х. ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ ГРАЖДАН

43. Министр, заместители Министра осуществляют личный прием граждан в присутствии лиц, ответственных за заполнение карточек личного приема граждан в соответствии с графиком приема граждан в Министерстве (далее - График). График утверждается Министром и размещается на официальном сайте Министерства <http://minfin.e-dag.ru> в подразделе «График личного приема граждан» раздела «Обращения граждан».

44. Предварительная запись граждан на личный прием осуществляется по телефонам, указанным в Графике.

45. Правом на первоочередной личный прием обладают:

- беременные женщины;
- ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий;
- граждане, принимавшие участие в ликвидации последствий аварий на атомных электростанциях, а также получившие или перенесшие лучевую болезнь или другие заболевания вследствие аварии на атомной электростанции либо в результате ядерных испытаний;
- инвалиды I и II групп;
- родители (лица, их заменяющие) ребенка-инвалида;
- родители (лица, их заменяющие), явившиеся на личный прием с ребенком в возрасте до 1,5 лет;
- граждане, достигшие 75-летнего возраста.

В случае, если правом на первоочередной личный прием одновременно обладают несколько граждан, то прием указанных граждан производится в порядке их явки на личный прием.

46. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Гражданин, представляющий объединение граждан, также предъявляет документ, удостоверяющий право представительства (удостоверение, доверенность, иной документ).

47. По итогам приема гражданина должностным лицом, проводившим личный прием, или уполномоченными на то лицами заполняется карточка личного приема гражданина (приложение № 3) и направляется в Общий отдел для хранения и систематизации.

48. Письменные обращения, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком. О принятии письменного обращения производится запись в карточке личного приема граждан.

Содержание устного обращения гражданина заносится в карточку личного приема граждан. 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 граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

49. 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.

50. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чем делается соответствующая запись в карточке личного приема граждан. При этом гражданину должно быть разъяснено, что причиной отказа является ранее данный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

51. Последнюю субботу каждого месяца министр проводит выездной прием граждан, в порядке предусмотренном Правительством Республики Дагестан.

XI. АНАЛИТИЧЕСКАЯ РАБОТА

52. В целях своевременного выявления причин, порождающих нарушения прав и охраняемых законом интересов граждан, изучения общественного мнения, совершенствования работы Министерства письменные и устные обращения граждан, а также содержащиеся в них критические замечания анализируются и обобщаются.

53. Систематизация, обобщение и анализ обращений осуществляется с использованием тематического классификатора обращений и запросов граждан, организаций и общественных объединений Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, утвержденного распоряжением Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций от 2 июля 2013 года № 128.

54. Аналитическая работа по обращениям граждан в Министерстве осуществляется Общим отделом согласно порядку предоставления отчетов, установленных соответствующими нормативными правовыми актами Российской Федерации и Республики Дагестан, не менее одного раза в квартал.

Анализ рассмотрения обращений граждан за полугодие и истекший год размещается на официальном сайте Министерства <http://minfin.e-dag.ru> в подразделе " Работа с обращениями граждан " раздела "Обращения граждан".

Приложение № 2
к приказу Министерства финансов
Республики Дагестан
от «18» апреля 2016г. № 64 § 9

ЖУРНАЛ учета анонимных обращений

Регистрационный номер	Дата поступления	Краткое содержание обращения	Резолюция или кому направлен документ
-----------------------	------------------	------------------------------	---------------------------------------

Приложение № 3
к приказу Министерства финансов
Республики Дагестан
от «18» апреля 2016г. № 64 § 9

КАРТОЧКА
личного приема граждан № _____
Министерство финансов Республики Дагестан

Дата приема " ____ " _____ 20__ г. ____ час. ____ мин.

Фамилия _____ Имя _____ Отчество _____

Место жительства _____

Наименование организация _____

Место работы, должность _____

Содержание (просьба, заявления, жалобы) _____

Кем принят _____

Кому поручено исполнение _____

Резолюция _____

Отметка о получении письменного обращения во время приема _____

Подпись _____

Дата проверки	Отметка о ходе исполнения	Роспись

Передано на исполнение _____ Передано на отправку _____

Приложение № 4
к приказу Министерства финансов
Республики Дагестан
от «18» апреля 2016г. № 64 § 9

Должностное лицо, осуществляющее личный прием	Лицо, ответственное за ведение карточек личного приема граждан
Джахбаров Б.Х.	Ломакина Г.В.
Расулов Т.Ф.	Шамилова Х. Д.
Аджиев А.М.	Багирова К.А.
Саадуев Ю.М.	Абдулжалилова Т.А.
Алиев Р.А.	