

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений граждан, в том числе содержащих информацию о нарушении требований к служебному поведению гражданских служащих, проявлениях коррупции в Управлении Федеральной службы по ветеринарному и фитосанитарному надзору по Курганской области

Глава I Общие положения

1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан, в том числе содержащих информацию о нарушении требований к служебному поведению гражданских служащих, проявлениях коррупции в Управлении Федеральной службы по ветеринарному и фитосанитарному надзору по Курганской области (далее Положение) определяет порядок работы с обращениями граждан (устными, письменными, а также поступающими по электронной почте или телефону «горячей линии»), в том числе содержащими информацию о нарушении требований к служебному поведению гражданских служащих, проявлениях коррупции в Управлении Федеральной службы по ветеринарному и фитосанитарному надзору по Курганской области (далее - Управление), регламентирует действия по организации приема, регистрации, учета и рассмотрения обращений граждан.

2. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан, в том числе содержащими информацию о нарушении требований к служебному поведению гражданских служащих, проявлениях коррупции в Управлении распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

3. Правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, регулируются Конституцией Российской Федерации, международными договорами Российской Федерации, федеральными конституционными законами, Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 25.12.2008 №237-ФЗ «О противодействии коррупции» и иными нормативно-правовыми актами.

4. Целями организации работы по приему и рассмотрению обращений граждан являются повышение доверия граждан к институтам власти и обеспечение права граждан на обращение в Управление или к должностным лицам Управления по информационным системам общего пользования, предупреждение коррупционных проявлений при осуществлении государственных функций, возложенных на Управление, оперативное реагирование на факты коррупционных проявлений со стороны гражданских служащих Управления, обеспечивающих его деятельность, с привлечением к ответственности должностных лиц, формирование нетерпимого отношения к проявлениям коррупции со стороны гражданских служащих, устранение причин и условий, порождающих коррупцию.

5. Основными задачами работы с обращениями являются обеспечение приема обращений, их регистрация и анализ, объективное рассмотрение, учет информации, поступающей от граждан, разработка и реализация мероприятий по профилактике и противодействию коррупции, предупреждение коррупционных правоотношений, оценка уровня коррупции, принятие соответствующих мер в пределах компетенции.

6. При рассмотрении обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращениях, а также сведений, касающихся частной жизни граждан, без их согласия.

7. Информация о порядке направления обращений, в том числе содержащих информацию о нарушении требований к служебному поведению, проявлениях коррупции в Управлении размещается на официальном сайте в сети Интернет с адресом: www.rsn-kurgan.orbitel.ru и информационном стенде Управления.

Глава II. Требования, предъявляемые к обращению

8. В обращении гражданин указывает либо наименование Управления, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее при наличии), номер телефона (при желании), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о передаче обращения в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит рассмотрение поставленных в обращении вопросов, излагает суть обращения, ставит личную подпись и дату.

9. В случаях проявления коррупции в действиях (бездействии) должностных лиц Управления в обращении дополнительно указывается следующая информация:

- фамилия, имя, отчество и должность лица, допустившего действия (бездействие) коррупционной направленности;
- обстоятельства (место, дата, время) нарушения должностным лицом действующего законодательства, морально-этических норм;
- о наличии доказательств, документов или свидетелей действий (бездействия) коррупционной направленности в деятельности указанного должностного лица (при наличии таковых);
- предложения о мерах по устранению причин и условий проявления коррупции в Управлении;
- иная информация, способствующая объективному рассмотрению обращения.

Глава III. Регистрация и рассмотрение обращений

10. Все обращения подлежат обязательной регистрации и рассмотрению в следующем порядке:

10.1. Письменные обращения граждан:

Письменные обращения граждан, поступившие по почте или через почтовый ящик Управления подлежат обязательной регистрации в журнале входящей корреспонденции в течение трех дней с момента поступления в Управление или должностному лицу, после чего направляются руководителю Управления для визирования и дальнейшего его направления должностному лицу, в компетенции которого находится решение поставленного в обращении вопроса, для рассмотрения согласно резолюции руководителя.

В случаях указания в письменном обращении причин и условий, способствующих проявлению коррупции в действиях (бездействии) должностных лиц Управления, обращение направляется руководителю Управления для визирования и дальнейшего его рассмотрения комиссией по соблюдению требований к служебному поведению гражданских служащих Управления и урегулированию конфликта интересов (далее – Комиссия).

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Управления или должностного лица, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в пункте 18 настоящего Положения.

В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

При направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, в случае необходимости Управление или должностное лицо может запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. При этом жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суде.

10.2. Обращения, поступившие по электронной почте и по телефону «горячей линии»:

Должностное лицо из числа специалистов Управления, ответственных за данное направление работы (далее - специалист), ежедневно в 9:30 и в 16:30, исключая выходные и праздничные дни, проверяет наличие обращений, поступивших по электронной почте.

Обращения, поступившие по электронной почте, заносятся специалистом в виде файлов в электронную базу данных Управления, где хранятся до окончания рассмотрения обращения. Каждому файлу присваивается имя с указанием даты поступления обращения, регистрационного номера, фамилии и инициалов обратившегося (например: ЭП-2010.01.22-№001-Иванов И.И.). Обращение, поступившее по электронной почте, редактированию не подлежит и в печатном виде прилагается к карточке учета обращения (Приложение 1).

Устное обращение, поступившее на телефон «горячей линии», прослушивается специалистом, ответственным за прием поступающих звонков граждан, и в журнал учета входящих устных обращений заносится запись о его поступлении. В случае если заявителю достаточно устного ответа, ему сообщается номер телефона должностного лица структурного подразделения Управления, в компетенции которого находится решение поставленного заявителем вопроса. В случае необходимости предоставления заявителю письменного ответа по существу поставленного вопроса, краткое содержание голосового сообщения, а также информация о заявителе заносится в карточку учета обращений.

Обращение, поступившее по электронной почте и на телефон «горячей линии», при наличии в нем информации о возможных коррупционных или иных противоправных проявлениях подлежит регистрации в журнале входящей корреспонденции Управления, после чего направляется руководителю Управления для визирования и дальнейшего его рассмотрения Комиссией.

Занесенные в карточку учета обращения, не содержащие информацию о возможных коррупционных или иных противоправных проявлениях, в течение суток направляются в отдел правовой работы, документационного и информационного обеспечения для регистрации в журнале входящей корреспонденции и организации рассмотрения в соответствии с настоящим Положением.

Поступившие по электронной почте и на телефон «горячей линии» сообщения с просьбой связаться с гражданином по указанному им адресу электронной почты или номеру телефона рассмотрению не подлежат.

10.3. Личный прием граждан:

Личный прием граждан проводится руководителем Управления или уполномоченным лицом. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан путем размещения на информационном стенде и официальном сайте Управления. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (Приложение 2).

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.

В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Управления или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

10.4. Все обращения подлежат обязательному рассмотрению руководителем Управления, должностным лицом, в соответствии с его компетенцией, а при наличии в обращении информации о возможных коррупционных или иных противоправных проявлениях Комиссией. При рассмотрении обращения руководитель Управления, должностное лицо или Комиссия:

10.4.1. обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

10.4.2. запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

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

10.4.4. дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в главе IV настоящего Положения;

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

11. После рассмотрения обращения должностное лицо в соответствии с его компетенцией или Комиссия принимают одно из следующих решений:

- а) о проведении проверки сведений, изложенных в обращении и подготовке ответа;
- б) об отказе дальнейшего рассмотрения обращения в ходе личного приема гражданина, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- в) о передаче обращения в правоохранительные органы (в случае, если в обращении содержатся факты совершения гражданским служащим действия (бездействия), содержащего признаки административного правонарушения или состава преступления).
- г) о передаче обращения в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит рассмотрение поставленных в обращении вопросов, с обязательным уведомлением об этом гражданина.

Глава IV. Результаты рассмотрения обращений

12. По результатам рассмотрения обращения гражданину направляется письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, установленных законодательством, либо уведомление о передаче обращения в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит рассмотрение поставленных в обращении вопросов.

Ответ на обращение подписывается руководителем Управления, либо уполномоченным лицом.

Ответ на обращение, поступившее по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

13. Копии ответов на обращение заявителя, содержащее информацию о возможных коррупционных или иных противоправных проявлениях, с материалами рассмотрения обращения направляются исполнителем в отдел государственной службы и кадровой

работы для анализа, организации учета коррупционных рисков и принятия мер по их снижению.

14. В случае, если в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, 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 направлению в правоохранительные органы в соответствии с их компетенцией.

15. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

16. Управление или должностное лицо при получении обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

17. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит рассмотрение поставленных в обращении вопросов, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

18. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему ранее давался письменный ответ по существу, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. Об указанном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

19. 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.

20. Обращения, содержащие факты и условия, способствующие проявлению коррупции, с материалами их рассмотрения учитываются Комиссией при анализе коррупционных рисков.

Глава V. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений и ответственность за нарушение настоящего Положения

21. Управление и должностные лица осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, в том числе в случаях проявления коррупции в действиях (бездействии) должностных лиц Управления. Лица, виновные в нарушении настоящего порядка рассмотрения обращений, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

**Карточка
учета обращения, поступившего по электронной почте или телефону доверия**

г.Курган

« ____ » _____ 200 ____ г. « ____ » час. ____ мин.
(дата и время поступления сообщения)

(наименование файла в электронной базе данных)

Входящий № ____ от « ____ » _____ 200 ____ г.

(должность, фамилия, инициалы сотрудника, составившего карточку)

Информация о лице, направившем обращение

1. Фамилия, имя, отчество _____
2. Место жительства и (или) регистрации _____
3. Телефон или адрес электронной почты _____
4. Иные сведения о заявителе _____

Краткое содержание обращения

Отметка о возможном наличии (отсутствии) в полученном сообщении признаков коррупционных или иных противоправных проявлений

(В сообщении содержится (не содержится) информация о возможных противоправных проявлениях)

Решение о направлении и рассмотрении обращения

(подпись должностного лица)

**Карточка
личного приема граждан**

г.Курган

« ____ » _____ 200__ г. « ____ » час. ____ мин.
(дата и время приема)

(должность, фамилия, инициалы сотрудника, составившего карточку)

Информация об обратившемся лице

1. Фамилия, имя, отчество _____
2. Место жительства и (или) регистрации _____
3. Телефон или адрес электронной почты _____
4. Иные сведения о заявителе _____

Краткое содержание обращения

Отметка о возможном наличии (отсутствии) в полученном сообщении признаков коррупционных или иных противоправных проявлений

(В сообщении содержится (не содержится) информация о возможных противоправных проявлениях)

Решение о направлении и рассмотрении обращения

(подпись должностного лица)