**ГРАФИК РАБОТЫ**

**ДЕПАРТАМЕНТА СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА И ПРОДОВОЛЬСТВИЯ ЧУКОТСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА**

Время начала и окончания службы (работы) в понедельник, вторник, среду и четверг устанавливается:

Мужчинам – с 900 часов до 19 часов;

Женщинам – с 900 часов до 18 часов.

Перерыв для отдыха и питания в период с 1245 часов до 1430 часов.

Всеобщий режим служебного времени в пятницу – с 900 часов до 1745 часов.

Накануне нерабочих праздничных дней продолжительность служебного (рабочего) времени сокращается на один час.

**График приема граждан по личным вопросам**

**должностными лицами Департамента сельского хозяйства и продовольствия Чукотского автономного округа**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№****п/п** | **Занимаемая должность** | **Дни и время приема граждан,****№ кабинета, телефон для справок** |
| 1 | Начальник Департамента | Среда с 16.00 часов до 18.00 часов, каб. № 211 |
| 2 | Первый заместитель начальника Департамента (курирующий вопросы сельского хозяйства) | Второй и четвертый четверг месяца С 17.00 до 19.00, каб. № 106, тел. 6-35-22 |
| 3 | Первый заместитель начальника Департамента (курирующий вопросы рыболовства) | Четверг с 17.00 до 19.00, каб. № 117, тел. 6-35-38 |
| 4 | Заместитель начальника Департамента, начальник Управления сельского хозяйства, рыболовства и продовольствия | Четверг с 17.00 до 19.00, каб. № 107, тел. 6-35-38 |
| 5 | Заместитель начальника Департамента, начальник Управления ветеринарии | Четверг с 17.00 до 19.00, каб. № 105, тел. 6-35-38 |
| 6 | Заместитель начальника Департамента, начальник Инспекции государственного технического надзора  | Второй и четвертый четверг месяца с 9.00 до 11 часов, каб. № 104, тел. 6-35-16 |
| 7 | Заместитель начальника Департамента, начальник Управления бухгалтерского учета, планово-финансовой и контрольной деятельности | Второй и четвертый четверг месяцас 17.00 часов, каб. № 212, тел. 6-35-17 |
| 8 | Начальник отдела административно – правовой работы | Второй и четвертый четверг месяцас 17.00 часов, каб. № 205, тел. 6-35-09 |



**ДЕПАРТАМЕНТ СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА И ПРОДОВОЛЬСТВИЯ ЧУКОТСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА**

**ПРИКАЗ**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| от | 30 апреля 2019 года |  № | 62/2 – од  | г. Анадырь |

|  |
| --- |
| Об утверждении Инструкции по ведению делопроизводства по обращениям граждан в Департаменте сельского хозяйства и продовольствия Чукотского автономного округа |

В соответствии с Постановлением Правительства Чукотского автономного округа от 15 апреля 2015 года № 236 «Об утверждении Порядка работы с обращениями граждан в исполнительных органах государственной власти Чукотского автономного округа», Постановлением Правительства Чукотского автономного округа от 26 декабря 2018 года № 452 «Об утверждении структуры, штатной численности и Положения о Департаменте сельского хозяйства и продовольствия Чукотского автономного округа»,

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию по ведению делопроизводства по обращениям граждан в Департаменте сельского хозяйства и продовольствия Чукотского автономного округа (далее – Инструкция).

2. Определить:

1) ответственным за организацию централизованного учета и обеспечение своевременного рассмотрения письменных обращений граждан, поступающих в адрес Департамента сельского хозяйства и продовольствия Чукотского автономного округа – ведущего документоведа отдела административно – правовой работы;

2) ответственным за общую координацию деятельности, связанную с вопросами организации учета и рассмотрения обращений граждан, поступающих в адрес Департамента сельского хозяйства и продовольствия Чукотского автономного округа – начальника отдела административно – правовой и кадровой работы.

2. Руководителям структурных подразделений Департамента сельского хозяйства и продовольствия Чукотского автономного округа (далее – Департамент), государственным гражданским служащим, а также иным лицам, замещающим должности, не являющиеся должностями государственной гражданской службы Департамента, связанными по роду деятельности с работой по рассмотрению обращений граждан, руководствоваться требованиями данной Инструкции.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на отдел административно - правовой работы (Сулыма Ю.М.).

И.о. начальника Департамента С.Н. Давидюк

УТВЕРЖДЕНА

Приказом Департамента сельского хозяйства и продовольствия

Чукотского автономного округа

от 30.04. 2019 года № 62/2-од

**ИНСТРУКЦИЯ**

**по ведению делопроизводства по обращениям граждан в Департаменте сельского хозяйства и продовольствия** **Чукотского автономного округа**

**I. Общие положения**

1. Настоящая Инструкция по ведению делопроизводства по обращениям граждан в Департаменте (далее – Инструкция) устанавливает единые правила и порядок работы с письменными и устными обращениями граждан, определяет последовательность работы с обращениями граждан, а также правила ведения делопроизводства по ним в отделе административно – правовой работы и в других структурных подразделениях Департамента.

Делопроизводство по обращениям граждан является составной частью системы делопроизводства в Департаменте, но имеет свою специфику, которая отражена в настоящей Инструкции.

2. Работа с предложениями, заявлениями и жалобами граждан производится в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Порядком работы с обращениями граждан в исполнительных органах государственной власти Чукотского автономного округа, утвержденным Постановлением Правительства Чукотского автономного округа от 15 апреля 2015 года № 236 (далее – Порядок по работе с обращениями граждан), Положением о Департаменте сельского хозяйства и продовольствия Чукотского автономного округа.

3. При учете, систематизации и рассмотрении обращений граждан используется Сборник методических рекомендаций и документов, в том числе в электронном виде, по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в приемных Президента Российской Федерации, в государственных органах и органах местного самоуправления, утвержденный решением рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций (протокол заседания № 9 от 19 февраля 2015 года) с последующими изменениями и дополнениями.

4. Организация централизованного учета и обеспечение своевременного рассмотрения письменных обращений граждан, поступающих в адрес Департамента, осуществляется государственным документоведом отдела административно – правовой работы (далее - Ответственный за учет и рассмотрение обращений) в соответствии с должностной инструкцией.

5. Организация приема граждан по личным вопросам начальником Департамента осуществляется Ответственным за учет и рассмотрение обращений.

7. Рассмотрение обращений граждан осуществляется в соответствии со сроками, определенными Порядком по работе с обращениями граждан.

8. Все сотрудники Департамента, работающие с обращениями граждан, несут ответственность за сохранность находящихся у них документов и писем. Сведения, содержащиеся в обращениях граждан, могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращением.

**II. Последовательность действий при работе**

**с письменными обращениями граждан**

1. Рассмотрение письменных обращений граждан включает в себя:

прием и первичная обработка письменных обращений;

регистрация и аннотирование поступивших письменных обращений;

рассмотрение письменного обращения, принятие по нему решения и направление ответа гражданину (в случае, если обращение не требует дополнительного изучения, проведения проверки и направления запросов в другие органы государственной власти, органы местного самоуправления и иным должностным лицам);

направление дополнительного запроса, связанного с рассмотрением письменного обращения;

направление письменного обращения, содержащего вопросы, решение которых не входит в компетенцию Департамента, в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения;

осуществление контроля за сроками рассмотрения письменных обращений;

продление срока рассмотрения письменных обращений граждан;

оформление дела по письменному обращению, хранение и информационно-справочная работа.

2. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

2.1. При поступлении письменного обращения непосредственно от гражданина (либо с нарочным) по его просьбе Ответственным за учет и рассмотрение обращений может быть сделана отметка о регистрации обращения на его копии либо выдана копия обращения со штампом регистрации.

2.2. При поступлении письменных обращений граждан в Департамент осуществляется первичная обработка корреспонденции: проверяется правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки, возвращается на почту невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма.

Далее поступившие письменные обращения граждан передаются Ответственному за учет и рассмотрение обращений.

2.3. На письма, поступившие с денежными знаками, ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами обращения в описях на ценные письма, составляется акт в трех экземплярах в течение 1 дня с момента поступления. Один экземпляр акта хранится у Ответственного за учет и рассмотрение обращений, второй приобщается к поступившему обращению, а третий направляется отправителю. При наличии обратного адреса гражданин письменно уведомляется об отсутствии внутри почтового отправления письменного вложения или приложений к письменному вложению в течение 3 дней с момента регистрации обращения.

Поступившие документы, денежные знаки, ценные бумаги, подарки и т.д. направляются отправителю в течение 7 дней с момента регистрации обращения. Деньги возвращаются почтовым переводом, при этом почтовые расходы относятся на счет гражданина. В случае если гражданин прислал конверт с наклеенными на него знаками почтовой оплаты и надписанным адресом, этот конверт может быть использован для отправления ответа.

2.4. Конверты от писем граждан сохраняются и прикладываются к обращениям.

2.5. Все принятые письменные обращения граждан в адрес начальника Департамента или его заместителей передаются в порядке делопроизводства Ответственному за учет и рассмотрение обращений для их дальнейшего рассмотрения.

2.6. Обращения граждан, поступившие электронной почтой в иные структурные подразделения исполнительного органа, передаются Ответственному за учет и рассмотрение обращений для регистрации и организации рассмотрения; аналогичным образом поступают с обращениями, поступившими по факсимильной связи.

3. Регистрация и аннотирование поступивших письменных обращений

3.1. Ответственный за учет и рассмотрение обращений удостоверяется, что:

1) письменное обращение содержит:

а) наименование исполнительного органа, в который направлено письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

б) фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина;

в) почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;

г) суть предложения, заявления или жалобы;

д) упомянутые в обращении документы и материалы;

е) личную подпись и дату.

2) обращение, поступившее в форме электронного документа, содержит:

а) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина;

б) пол - М (мужской), Ж (женский), либо К (коллективное)

в) адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа;

г) почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме;

д) краткое содержание - аннотация обращения;

е) упомянутые в обращении документы и материалы;

ж) тема обращения - указывается в соответствии с Типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан, организаций и общественных объединений, утвержденным заместителем Руководителя Администрации Президента Российской Федерации, руководителем рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций 28 июня 2013 года № А1-3693в (с учетом последующих изменений).

3.2. Письменное обращение проверяется на повторность.

Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого письменного обращения истек установленный законодательством Российской Федерации срок его рассмотрения или гражданин не удовлетворен полученным ответом.

3.3. Ответственный за учет и рассмотрение обращений регистрирует письменное обращение с использованием автоматизированной электронной системы путем внесения данных в учетно-регистрационную карточку.

3.4. На письменном обращении в правом нижнем углу первой страницы проставляется штамп по форме, установленной согласно приложению 1 к настоящей Инструкции. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем прочтение обращения.

3.5. Регистрационный номер состоит из начальной буквы фамилии гражданина и порядкового номера поступившего письменного обращения с начала года (например, И-4, М-505). Входящий регистрационный номер может быть дополнен другими обозначениями, обеспечивающими систематизацию, поиск, анализ и сохранность обращений граждан. Если от одного автора поступает несколько писем, в том числе из разных инстанций, то это отражается в регистрационном номере с учетом хронологии с начала года (например, С-57/1; С-57/2).

3.6. Если письмо подписано двумя и более гражданами, то такое обращение считается коллективным. Общее число граждан указывается в учетно-регистрационной карточке. Регистрационный номер коллективного обращения состоит из индекса «Кол**»** и порядкового номера поступившего обращения. В учетно-регистрационной карточке указываются фамилия, имя и отчество первого гражданина, либо гражданина, которому в обращении предлагается направить ответ.

3.7. Если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, такое обращение регистрируется под индексом «Ан» и порядковым номером с начала года.

4. Направление письменных обращений на рассмотрение, рассмотрение письменных обращений и направление ответа гражданину.

4.1. Рассмотрение письменных обращений граждан в соответствии с должностными регламентами входит в непосредственные должностные обязанности начальника отдела административно - правовой работы и Ответственного за учет и рассмотрение обращений.

Ответственный за учет и рассмотрение обращений отбирает письменные обращения, отвечающие определенным нижеперечисленным критериям, при этом:

1) если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Начальник отдела административно - правовой работы по таким обращениям принимает решение о направлении их должностным лицам органов государственной власти автономного округа, органов местного самоуправления, иным должностным лицам для ознакомления согласно их сферы деятельности либо о списании «В дело»;

2) 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 должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

3) если в письменном 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 по компетенции;

4) если в письменном обращении содержится информация о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, то данное обращение в течение пяти дней со дня регистрации направляется в Отдел Федеральной миграционной службы по Чукотскому автономному округу и Губернатору, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части второй настоящего подпункта;

5) письменное обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

6) если в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов; гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

7) если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно (три и более раз) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, начальник отдела административно - правовой работы имеет право принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые письменные обращения направлялись тому же адресату. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение. Если гражданин, с которым прекращена переписка по указанным выше обстоятельствам, продолжает направлять письменные обращения по тем же вопросам, такие обращения списываются «В дело» без уведомления гражданина, направившего обращение;

8) если ответ по существу поставленного в письменном 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. При этом, если причины, по которым ответ по существу поставленных в письменном обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в соответствующий исполнительный орган или соответствующему должностному лицу.

4.2. В случае повторного обращения подбирается вся имеющаяся переписка, касающаяся данного гражданина, которая прикладывается к вновь поступившему обращению.

4.3. По обращениям, соответствующим требованиям, перечисленным в подпункте 4.1 настоящего пункта, Ответственный за учет и рассмотрение обращений на основании указания (резолюции) начальника отдела административно – правовой работы готовитпроект ответа гражданину либо проект сопроводительного письма о направлении обращения в государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу, к компетенции которых относится рассмотрение вопросов, поставленных в обращении, и уведомление гражданину, направившему обращение, о переадресации обращения.

4.4. Решение о подготовке ответа (разъяснения) гражданину или направлении письма на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу, к компетенции которых относится рассмотрение вопросов, поставленных в обращении, принимается начальником отдела административно - правовой работы исходя из содержания обращения, с учетом следующих особенностей:

1) если вопрос, изложенный в обращении, относится к компетенции структурных подразделений Департамента, копия обращения с резолюцией направляется в соответствующие структурные подразделения для рассмотрения и подготовки ответа гражданину, направившему обращение;

2) в случае если вопрос, поставленный гражданином, в соответствии с законодательством Российской Федерации относится к вопросам местного значения, копия обращения с сопроводительным письмом направляется на рассмотрение в соответствующий орган местного самоуправления муниципального образования Чукотского автономного округа;

3) в случае если вопрос находится в ведении иных органов государственной власти Чукотского автономного округа, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти или иных должностных лиц, копия обращения с сопроводительным письмом направляется на рассмотрение в соответствующий государственный орган;

4) в случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращений с сопроводительным письмом направляются в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам.

4.5. 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 запретом, предусмотренным абзацем первым настоящего подпункта, 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 гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в судебные органы.

4.6. Обращения, поступившие не по принадлежности из государственных органов, органов местного самоуправления и других организаций, направляются в тот государственный орган, орган местного самоуправления или организацию, в чьей компетенции находится решение поставленных в обращении вопросов, с сопроводительным письмом. При этом о переадресации обращения сообщается как гражданину, направившему обращение, так и в государственный орган, орган местного самоуправления или другую организацию, откуда поступило данное обращение.

4.7. По обращениям граждан, поступившим в Департамент с поручением из Администрации Президента Российской Федерации, из Аппарата Правительства Российской Федерации, палат Федерального Собрания Российской Федерации, федеральных органов исполнительной власти Российской Федерации, других органов государственной власти с указанием конкретного срока исполнения, при направлении обращений в соответствующий орган или должностному лицу в сопроводительном письме указывается тот же срок исполнения, который установлен вышеперечисленными государственными органами. Этот порядок сохраняется и при установлении срока исполнения начальником Департамента.

4.8. В целях оперативности принятия решений и сокращения сроков разрешения обращений в необходимых случаях используются факсимильная связь и электронная почта.

4.9. В случаях, предусмотренных частью первой подпункта 4.4 раздела II «Последовательность действий при работе с письменными обращениями граждан» настоящей Инструкции, рассмотрение и разрешение письменных обращений граждан является служебной обязанностью руководителей структурных подразделений Департамента, а также по их письменному поручению иных должностных лиц, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов (далее – Исполнитель).

При рассмотрении письменных обращений граждан необходимо руководствоваться положениями Порядка по работе с обращениями граждан.

4.10. В случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в письменном обращении, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, срок рассмотрения письменных обращений граждан может быть продлен в соответствии с федеральным законодательством, но не более чем на 30 дней.

4.11. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения письменного обращения Исполнитель не позднее трех дней до истечения установленного срока готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока и представляет ее непосредственному руководителю.

4.12. Если контроль за рассмотрением письменного обращения установлен федеральным органом, то Исполнитель обязан за семь дней согласовать продление срока рассмотрения обращения и сообщить Ответственному за учет и рассмотрение обращений для информирования федерального органа о продлении срока рассмотрения обращения.

4.13. Ответы гражданам и в вышестоящие организации печатаются на бланках установленной формы в соответствии с правилами делопроизводства Департамента.

4.14. В ответе на письменное обращение указывается фамилия, имя и отчество Ответственного за учет и рассмотрение обращения (Исполнителя), номер его телефона.

4.15. Ответственный за учет и рассмотрение обращений приобщает копию подписанного, оформленного надлежащим образом и направленного гражданину ответа вместе с имеющейся перепиской к материалам письменного обращения для оформления учетной документации (дела).

Также к материалам дел по письменным обращениям граждан приобщаются копии ответов на письменные обращения, направленные в адрес Департамент и зарегистрированные Ответственным за учет и рассмотрение обращений, подготовленные иными исполнительными органами или территориальными органами федеральных органов власти, органами местного самоуправления в соответствии с компетенцией.

4.16. Регистрация исходящей корреспонденции осуществляется Ответственным за учет и рассмотрение обращений.

В ответе гражданину ставится регистрационный номер обращения, присвоенный при его поступлении, указывается дата отправки ответа.

4.17. Ответ на письменные обращение гражданина, поступившее по информационным системам общего пользования, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

4.18. Отправка исходящей корреспонденции по обращениям граждан (конвертование, написание адреса, отправка через почтовое отделение) осуществляется Управлением административно-организационной, правовой и кадровой работы.

5. Формирование и хранение дел по письменным обращениям

5.1. Письменное обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, дан исчерпывающий письменный ответ гражданину.

5.2. Ответственный за учет и рассмотрение обращенийвносит в учетно-регистрационную карточку автоматизированной электронной системы информацию о результатах рассмотрения письменного обращения.

Датой завершения рассмотрения письменного обращения и снятия с контроля является дата ответа гражданину.

5.3. Материалы, подписанные к списанию «В дело», формируются в соответствующие дела установленной формы.

При формировании дела проверяется правильность направления документов в дело, их полнота (комплектность).

Неразрешенные обращения, а также неправильно оформленные документы формировать в дело запрещается.

5.4. Законченные производством письменные обращения хранятся Ответственным за учет и рассмотрение обращений в течение пяти лет. По истечении срока хранения дела комиссионно уничтожаются или передаются на государственное хранение.

6. Информационно-справочная работа по письменным обращениям

6.1. Ответственный за учет и рассмотрение обращений ведет учет письменных обращений граждан по тематике вопросов.

6.2. Ответственным за учет и рассмотрение обращений готовятся необходимые информационно-справочные и аналитические материалы в соответствии с формами, сроками и требованиями, установленными Управлением Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, аппаратом полномочного представителя Президента Российской Федерации в Дальневосточном федеральном округе.

**IV. Осуществление личного приема граждан**

1. Регистрация обращения гражданина на личный прием

1.1. Прием граждан по личным вопросам начальником Департамента и его заместителями осуществляется в соответствии с графиком согласно приложению 2. График утверждается приказом начальника Департамента. Указанный график размещается на официальном сайте Чукотского автономного округа.

1.2. Данные об обратившемся на личный прием гражданине и содержании обращения заносятся в учетную карточку приема граждан по форме согласно приложению 4 к настоящей Инструкции.

1.3. В учетной карточке приема граждан в обязательном порядке должны указываться:

1) *№* **-** регистрационный номер поступившего обращения;

2) дата приема **–** число, месяц, год;

3) фамилия, имя, отчестводолжностного лица, проводившего прием;

4) фамилия, имя, отчествообратившегося на прием гражданина;

5) адрес автора, место работы, социальное положение, пол – по данным обратившегося;

6) краткое содержание обращения – аннотация обращения;

7) тема обращения - указывается в соответствии с Типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан, организаций и общественных объединений, утвержденным заместителем Руководителя Администрации Президента Российской Федерации, руководителем рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций 28 июня 2013 года № А1-3695в (с учетом последующих изменений);

8) резолюция должностного лица, проводившего прием;

9) срок исполнения – число, месяц, год;

10) результаты приема:

«поддержано» - по результатам рассмотрения предложение признано целесообразным, заявление или жалоба - обоснованными и подлежащими удовлетворению, гражданину сообщен порядок и срок исполнения принятого решения (в том числе «меры приняты» **-** выполнение действий в соответствии с принятым по результатам рассмотрения обращения решением «поддержано» по полному фактическому удовлетворению поставленных в обращении вопросов, т.е. фактически реализованные предложения, фактически удовлетворенные заявления или жалобы);

«разъяснено» - по результатам рассмотрения предложения, заявления или жалобы гражданин проинформирован о порядке их реализации или удовлетворения;

«не поддержано» - по результатам рассмотрения предложение признано нецелесообразным, заявление или жалоба - необоснованными и не подлежащими удовлетворению, гражданину разъяснены мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения;

«поставлено на контроль» - если поставленные гражданином вопросы требуют дополнительного изучения или проверки, может быть принято письменное обращение, при этом гражданину разъяснены причины, по которым просьба не может быть разрешена в процессе приема, порядок и срок ее рассмотрения.

11) *примечание* - дополнительные сведения, имеющие принципиальное значение, которые вносятся при необходимости.

**2. Проведение личного приема граждан и рассмотрение обращения в ходе личного приема, подготовка письменного или устного ответа гражданину**

2.1. Прием граждан осуществляется в порядке очередности. Граждане, имеющие льготы и преимущества, установленные законодательством Российской Федерации, принимаются вне очереди. Иногородние посетители, по возможности, принимаются в день обращения.

Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации и Чукотского автономного округа, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

Правом на личный прием в первоочередном порядке пользуются:

а) ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны;

б) ветераны и инвалиды боевых действий;

в) инвалиды I и II групп, их законные представители, семьи, имеющие детей-инвалидов;

г) родители (лица, их заменяющие) по вопросам организации отдыха и оздоровления детей.

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

В случае, когда в устном обращении гражданина на личном приеме содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностных лиц, проводящих прием, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

2.6. Во время личного приема гражданин имеет возможность изложить свои вопросы устно или оставить письменное обращение по существу поднимаемых вопросов. В последнем случае данный факт фиксируется в учетной карточке приема граждан в графе «примечание», а также на самом письменном обращении делается отметка «Получено в ходе личного приема».

Данные обращения передаются на регистрацию и рассматриваются в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

В случае необходимости должностное лицо, осуществляющее личный прием, оформляет резолюцию, в которой даются соответствующие поручения исполнителям по рассмотрению данного письменного обращения.

2.7. По окончании приема должностное лицо, проводящее личный прием, доводит до сведения гражданина свое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также откуда он получит ответ, либо разъясняет: где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

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 учетной карточке приема граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Подготовка письменного ответа осуществляется в соответствии с разделом 4 «Рассмотрение письменных обращений» Порядка по работе с обращениями граждан и настоящей Инструкцией.

2.8. В случае отсутствия должностных лиц, назначенных для приема, в связи с обстоятельствами, имеющими исключительный характер, гражданину предлагается замена компетентным должностным лицом либо время приема переносится, но не более чем на три последующих рабочих дня без изменения графика приема (за исключением случаев командировки, болезни и отпуска должностных лиц, назначенных для приема).

2.9. Сведения о количестве граждан, принятых начальником Департамента собираются Ответственным за учет и рассмотрение обращений ежеквартально, для подготовки необходимых отчетов и информаций.

**V. Текущий контроль за соблюдением требований**

**к рассмотрению обращений граждан**

1. Контроль при работе с письменными обращениями

1.1. Руководители структурных подразделений осуществляют контроль за ходом рассмотрения обращений граждан, направленных им для рассмотрения.

1.2. Текущий контроль при работе с письменными обращениями граждан осуществляется Ответственным за учет и рассмотрение обращений и начальником отдела административно - правовой работы, в форме регулярного мониторинга соблюдения положений Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ, требований Порядка работа с обращениями граждан.

1.3. Ответственный за учет и рассмотрение обращений имеет право:

1) запрашивать у исполнителей (и/или соисполнителей) и их непосредственных руководителей необходимые сведения о ходе рассмотрения письменных обращений, а также уточняющие материалы и документы;

2) знакомиться в установленном порядке с материалами, отражающими состояние рассмотрения письменных обращений;

3) вносить начальнику отдела административно - правовой работы, исполнителям (и/или соисполнителям) предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе контроля за соблюдением порядка рассмотрения письменных обращений.

1.4. В случае если ответ на письменное обращение не соответствует хотя бы одному из критериев своевременности, объективности, всесторонности или правовой обоснованности, начальник отдела административно- правовой работы может принять решение о постановке обращения на дополнительный контроль - контроль, осуществляемый до полного разрешения вопросов, изложенных в обращении.

1.5. По истечении сроков исполнения запросов (поручений) по рассмотрению письменного обращения об этом предупреждается устно исполнитель либо письменно – руководитель структурного подразделения Департамента, руководитель органа исполнительной власти, местного самоуправления либо иное должностное лицо, в чьей компетенции находится разрешение поставленных в письменном обращении вопросов. В этом случае Ответственным за учет и рассмотрение обращений готовит соответствующее письмо-напоминание, которое подписывается начальником отдела административно - правовой работы.

1.6. В случае выявления нарушений со стороны государственных органов, органов местного самоуправления, иных организаций и предприятий, участвующих в рассмотрении обращения, начальник отдела административно - правовой работы или Ответственный за учет и рассмотрение обращений выясняет у руководителя соответствующего органа (организации, предприятия) письменно или устно причины нарушения прав граждан и сроки их устранения.

Приложение 1

к Инструкции по ведению делопроизводства

по обращениям граждан в Департаменте сельского хозяйства и продовольствия Чукотского автономного округа

Образец

регистрационного штампа

|  |
| --- |
| Департамент сельского хозяйства и продовольствия Чукотского автономного округа |
| *Вх. № \_\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20 \_\_\_г.* |
|  |
|  |

Приложение 2

к Инструкции по ведению делопроизводства

 по обращениям граждан в Департаменте сельского хозяйства и продовольствия Чукотского автономного округа

**График приема граждан по личным вопросам**

**должностными лицами Департамента сельского хозяйства и продовольствия Чукотского автономного округа**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№****п/п** | **Занимаемая должность** | **Дни и время приема граждан,****№ кабинета, телефон для справок** |
| 1 | Начальник Департамента |  |
| 2 | Первый заместитель начальника Департамента (курирующий вопросы сельского хозяйства) |  |
| 3 | Первый заместитель начальника Департамента (курирующий вопросы рыболовства) |  |
| 4 | Заместитель начальника Департамента, начальник Управления сельского хозяйства, рыболовства и продовольствия |  |
| 5 | Заместитель начальника Департамента, начальник Управления ветеринарии |  |
| 6 | Заместитель начальника Департамента, начальник Инспекции государственного технического надзора  |  |
| 7 | Заместитель начальника Департамента, начальник Управления бухгалтерского учета, планово-финансовой и контрольной деятельности |  |
| 8 | Начальник отдела административно – правовой работы |  |

Приложение 3

к Инструкции по ведению делопроизводства

 по обращениям граждан в Департаменте сельского хозяйства и продовольствия Чукотского автономного округа

**УЧЕТНАЯ КАРТОЧКА ПРИЕМА ГРАЖДАН**

№ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата приема \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_/ 20\_\_ г.

Прием вел: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Ф.И.О. автора \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Адрес автора \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Место работы \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Социальное положение \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Пол \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Краткое содержание обращения\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Тема обращения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Резолюция: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Срок исполнения: \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_/ 20\_\_ г.

Результаты приема: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Примечание: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_