**ИНСТРУКЦИЯ**

**о порядке рассмотрения обращений граждан**

**Российской Федерации в Тюменском межрегиональном**

**территориальном управлении воздушного транспорта**

**Федерального агентства воздушного транспорта**

**I. Общие положения**

1.1. Настоящая Инструкция определяет единый порядок приема, регистрации, рассмотрения письменных и устных обращений граждан Российской Федерации, проверки состояния работы с обращениями, контроля за их рассмотрением, анализа и обобщения содержащейся в обращениях информации, а также организацию приема граждан в Тюменском межрегиональном территориальном управлении воздушного транспорта Федерального агентства воздушного транспорта (далее – Управление).

Положения настоящей Инструкции распространяются на все обращения, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Закон).

1.2. Рассмотрение обращений является должностной обязанностью заместителей руководителя Управления, всех руководителей структурных подразделений Управления, других должностных лиц Управления - согласно утвержденному должностному регламенту гражданского служащего - в пределах компетенции. Заместители руководителя и руководители структурных подразделений несут личную ответственность за правильную организацию работы по рассмотрению обращений граждан.

Должностной обязанностью заместителей руководителя Управления является организация личного приема граждан.

1.3. Обращение может быть подано в письменной форме, лично, по почте, по информационным системам общего пользования, устно должностному лицу, наделённого правом рассмотрения обращений или ведущему личный прием.

 1.4. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Управления (должностного лица), направляются в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с письменным уведомлением гражданина о переадресации обращения, за исключением случаев, указанных в пункте 1.6. настоящей Инструкции (часть 3 статьи 8

Закона).

 Текст уведомления при этом должен содержать ссылку на соответствующую статью Закона. Второй экземпляр уведомления приобщается в дело переписки с гражданами.

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 (часть 4 статьи 8 Закона).

1.5. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется (часть 6 статьи 8 Закона).

Если в связи с этим запретом направление жалобы в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, невозможно, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд (часть 7 статьи 8 Закона).

1.6. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению (часть 4 статьи 11 Закона). Указанное обращение приобщается в дело переписки с гражданами.

 1.7.На письменное обращение, не содержащее фамилии гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ не дается (часть 1 статьи 11 Закона). Такое обращение решением соответствующего должностного лица, рассматривающего обращение, признается анонимным и приобщается в дело переписки с гражданами. Если в указанном обращении содержится информация о преступлениях и событиях, угрожающих личной и общественной безопасности, обращение подлежит направлению в один из правоохранительных органов - ФСБ России, МВД России, прокуратуру.

 1.8.Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения (часть 2 статьи 11 Закона).

1.9. Если в поступившем обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица Управления, а также членов его семьи, то оно может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов. В этом случае гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом на обращение (часть 3 статьи 11 Закона).

Обращение при этом направляется в соответствующий правоохранительный орган для принятия необходимых мер.

1.10. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу

 в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо,

рассматривающее обращение, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган – Управление или одному и тому же должностному лицу (часть 5 статьи 11 Закона). О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

**II. Порядок приема, регистрации** **и рассмотрения письменных обращений**

2.1. В целях своевременного обнаружения и обезвреживания взрывчатых, ядовитых и других опасных вложений, возможно имеющихся в поступивших почтовых отправлениях, проводится их внешний осмотр. В случае обнаружения таких вложений или возникновения подозрения об их наличии всякая дальнейшая работа с почтовыми отправлениями немедленно прекращается и вызывается специалист соответствующего подразделения органа безопасности. Одновременно с вызовом специалиста должны быть приняты меры безопасности с обязательной изоляцией почтового отправления.

При получении письменных обращений, содержащих угрозы совершения террористических актов и других преступлений, принимаются меры для сохранения возможно имеющихся на них следов, которые могут быть использованы при проведении оперативно - розыскных мероприятий и следственных действий.

2.2. Все письменные обращения регистрируются в журнале предложений, заявлений и жалоб (приложение № 1) в течение не более трех дней с момента поступления в Управление (часть 2 статьи 8 Закона).

2.3. Прием и регистрацию письменных обращений, адресованных в Управление руководителю Управления, заместителям руководителя Управления, руководителям структурных подразделений или должностным лицам Управления осуществляет отдел государственного имущества, правового и административно-хозяйственного обеспечения. Такие обращения направляются соответствующему должностному лицу для решения по существу поставленных в обращениях вопросов или переадресования по компетенции в другие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

2.4. Каждому обращению присваивается регистрационный индекс,

который состоит из начальной буквы фамилии автора обращения и порядкового номера (например, «Д-19», «С-63»), индекс коллективных и анонимных обращений содержит соответственно буквы«Кл» и «Ан». Обращениям с пометками «Лично» или «Конфиденциально» дополнительно присваивается буквенный индекс «Лп» («Личный пакет», например, «Лп-В-15», при отсутствии на конверте данных об авторе - «Лп-15»).

Штамп с регистрационными данными проставляется на свободном месте первой страницы обращения. Обращения с пометками «Лично» или «Конфиденциально» не вскрываются, штамп с регистрационными данными проставляется на конверте.

В каждом новом календарном году нумерация вновь поступивших обращений начинается с первого номера.

1. Резолюции к письменным обращениям оформляются на отдельных листах. Лист резолюции должен содержать наименование управления, индекс письменного обращения, текст резолюции (при необходимости - с конкретными предписаниями и датой исполнения), подпись и дату.
2. Должностные лица Управления:

а) обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

б) запрашивают необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц;

в) принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

г) дают письменные ответы по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в разделе I настоящей Инструкции;

д) уведомляют гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией (часть 1 статьи 10 Закона).

1. Обращения с пометками «Лично» или «Конфиденциально» рассматриваются теми должностными лицами, которым они адресованы, или по их поручению другими должностными лицами.
2. Обращение, поступившее в Управление по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией (часть 3 статьи 7 Закона).

 2.9. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не подлежит также разглашению информация о факте обращения гражданина в Управление и о результатах его рассмотрения лицам, не имеющим прямого отношения к рассмотрению обращений в Управлении. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов (часть 2 статьи 6 Закона).

2.10. Письменные обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации (часть 1 статьи 12 Закона).

В исключительных случаях срок рассмотрения обращения может быть продлен должностным лицом, рассматривающим обращение, не более чем на 30 дней, о чем автор обращения должен быть письменно уведомлен (часть 2 статьи 12 Закона).

 2.11. Началом срока рассмотрения обращений, поступивших в Управление и переданных для исполнения в структурные подразделения (должностным лицам) Управления, считается день их регистрации в отделе государственного имущества, правового и административно- хозяйственного обеспечения Управления.

Окончанием срока рассмотрения обращений считается дата направления ответа автору обращения.

2.12. Справки, заключения и другие документы по результатам рассмотрения обращений подлежат обязательной регистрации как подготовленные документы в соответствии с требованиями делопроизводства в Управлении.

2.13. Решения по обращениям, рассмотренным в установленном порядке, не могут быть отнесены к служебной информации ограниченного распространения.

В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса 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 (часть 6 статьи 11 Закона).

2.14. Ответ на письменное обращение готовится на бланке Управления и подписывается руководителем управления либо другим должностным лицом - согласно резолюции. Ответ отправляется на почтовый адрес, указанный гражданином.

Ответ на обращение двух и более лиц (коллективное обращение) направляется на имя первого подписавшего его лица (если в обращении не

оговорено конкретное лицо) или в отдельных случаях - каждому подписавшему такое обращение (определяется резолюцией или просьбой, содержащейся в самом обращении).

Ответ автору обращения, проживающему за границей, направляется в установленном порядке.

Ответ на обращение, поступившее в Управление по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении (часть 4 статьи 10 Закона).

 2.15. Делопроизводство по обращениям в Управлении ведется отдельно от других видов делопроизводства.

На документах, связанных с рассмотрением обращений, после принятия решения и его исполнения должны быть отметка «В дело» с указанием номера

 дела по номенклатуре и подпись должностного лица, принявшего это решение.

Обращения после их рассмотрения, а также переписка по ним и другие документы (справки, заключения, копии ответов) должны быть возвращены в отдел государственного имущества, правового и административно-хозяйственного обеспечения Управления для приобщения к делу.

В случае рассмотрения обращений, адресованных должностному лицу структурного подразделения (структурному подразделению) Управления, документальные материалы по обращениям и копии ответов приобщаются к

делу соответствующего структурного подразделения Управления, которое обеспечивает соблюдение установленных в Управлении сроков хранения предложений, заявлений и жалоб (обращений), при этом информирование отдела государственного имущества, правового и административно-хозяйственного обеспечения Управления о дате ответа на соответствующее обращение обязательно.

Документы в деле располагаются в хронологическом порядке. Листы резолюций и конверты (если они подлежат хранению вместе с обращениями) нумеруются и вносятся в опись как листы дела.

При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их полнота (комплектность). Обращения, не рассмотренные в установленном порядке, а также неправильно оформленные документы подшивать в дела запрещается.

**III. Организация приема граждан**

1. Личный прием граждан проводится руководителем управления и его заместителями.
2. В Управлении прием граждан осуществляется в рабочее время, в установленные дни и часы. Для граждан информация о приемных днях и часах с указанием конкретного должностного лица, осуществляющего прием, и номера кабинета располагается в тамбуре входной группы помещения, занимаемого Управлением, на видном месте.

3.3. В помещении, где производится прием, запрещается находиться лицам, не имеющим прямого отношения к приему граждан.

3.4. Содержание устных обращений заносится в карточку личного приема гражданина (журнал учета приема граждан, - приложение № 2), которая должна содержать сведения о дате приема гражданина, его фамилии, имени, отчестве, месте жительства, должностном лице, принимавшем гражданина, содержании устного обращения и принятых по нему мерах (часть 3 статьи 13 Закона). Указанные реквизиты могут дополняться другими необходимыми сведениями.

3.5. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (часть 2 статьи 13 Закона). В случае отказа гражданина предъявить такой документ его обращение рассматривается как

анонимное.

Должностное лицо, осуществляющее прием, обязано внимательно выслушать гражданина и тщательно разобраться в существе его обращения.

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 (журнале). В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов (часть 3 статьи 13 Закона).

 Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией. В необходимых случаях по существу устного обращения

гражданина составляется справка, которая регистрируется в порядке, установленном для письменных обращений.

В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Управления, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться (часть 5 статьи 13 Закона).

В ходе личного приема гражданину может быть отказано в, дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов (часть 6 статьи 13 Закона).

3.6. В случае если гражданин совершает в приемной действия, представляющие непосредственную угрозу для жизни и здоровья окружающих, должностное лицо, ведущее прием, принимает необходимые меры в соответствии с законодательством Российской Федерации. При необходимости вызываются сотрудники органов внутренних дел и скорой медицинской помощи.

**IV. Проверка состояния работы с обращениями и контроль**

**за их рассмотрением. Анализ и обобщение содержащейся**

**в обращениях информации**

1. Руководитель Управления, его заместители, руководители структурных подразделений в пределах своей компетенции осуществляют 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 (статья 14 Закона).
2. Журнал предложений, заявлений и жалоб представляется руководителю управления ежемесячно для проверки своевременности и правильности выполнения принятых решений.

 Заместители руководителя Управления, руководители структурных подразделений обязаны не реже одного раза в квартал проводить внутреннюю проверку состояния работы по рассмотрению обращений и принятию решений по ним.

4.3. В Управлении контролю по срокам исполнения подлежат все письменные обращения, о результатах, рассмотрения которых требуется дать ответ автору или сообщить в органы государственной власти Российской Федерации.

Общий контроль соблюдения сроков рассмотрения обращений возлагается на отдел государственного имущества, правового и административно-хозяйственного обеспечения. В случае обнаружения нарушений порядка рассмотрения обращений граждан, информирование об этом непосредственного начальника должностного лица, рассматривающего обращение, осуществляется незамедлительно, а руководителя Управления - в письменном виде (служебной запиской).

Информирование руководителя Управления о текущем состоянии работы с обращениями граждан осуществляется систематически в ходе аппаратных совещаний.

4.4. Содержащаяся в обращениях информация с периодичностью 6 месяцев (год) обобщается и анализируется структурными подразделениями (заместителями руководителя управления) для выработки соответствующих предложений и рекомендаций по совершенствованию служебной деятельности Управления.

**Приложение 1**

**к Инструкции (п.2.2.)**

Инв.№

Срок хранения\_\_\_\_\_\_\_\_

**ЖУРНАЛ**

**предложений, заявлений и жалоб Тюменского межрегионального**

**территориального управления воздушного**

**транспорта Федерального агентства**

**воздушного транспорта**

Том № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Начата \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Окончена\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

На \_\_\_ листах

Журнал в \_\_\_\_ томах

**Разделы журнала предложений, заявлений и жалоб**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № Вход. док. | Дата  | № исх. Дата | Откуда прибыл | Краткоесодер-жание | Дата выдачи на исполнение | Кому поручено | Подпись ответственного за исполнение | Отметка об исполнении |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Приложение 2

к Инструкции (п.3.4.)

Инв.№

Срок хранения\_\_\_\_\_\_\_\_

**ЖУРНАЛ**

**предложений, заявлений и жалоб Тюменского межрегионального**

**территориального управления воздушного**

**транспорта Федерального агентства**

**воздушного транспорта**

Том № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Начата \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Окончена\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

На \_\_\_ листах

Журнал в \_\_\_\_ томах

**Разделы журнала учета приема граждан**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №п/п | Датаприема | Фамилия,имя,отчествопосетителя | Адрес, местоработы (службы)посетителя | Краткоесодержаниеобращения | Какоеприняторешение,комупорученапроверка,исполнение,ответпосетителю | Ктопринимал(фамилия,подпись) |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|  |  |  |  |  |  |  |