

Приказ Госгортехнадзора РФ от 10 апреля 2003 г. N 64
"О реализации поручения Правительства Российской Федерации
от 06.03.2003 N МК-П48-02563
о дальнейшем совершенствовании форм и методов
работы с обращениями граждан"

Председатель Правительства Российской Федерации поручил руководителям федеральных органов исполнительной власти продолжить работу и принять меры по повышению эффективности работы по обеспечению реализации права граждан на обращения в федеральные органы исполнительной власти, защиты их прав и законных интересов в соответствии с требованиями, изложенными в поручении Президента Российской Федерации N Пр-287 от 17 февраля 2003 года, и с учетом рекомендаций, содержащихся в записке Руководителя Аппарата Правительства Российской Федерации.

Во исполнение указанного поручения Правительства Российской Федерации и в целях принятия дополнительных мер по повышению эффективности работы с обращениями граждан приказываю:

1. Заместителям начальника Госгортехнадзора России, начальникам управлений (отделов) центрального аппарата, руководителям территориальных органов продолжить работу по дальнейшему совершенствованию форм и методов работы с обращениями граждан. Принять дополнительные меры по повышению эффективности работы по реализации и защиты прав и свобод граждан, рассматривая ее как одну из основных задач в деятельности должностных лиц Госгортехнадзора России.

2. Утвердить Порядок организации рассмотрения обращений граждан в центральном аппарате Госгортехнадзора России ([приложение 1](#), [2](#)) в соответствии с п.6.9 Инструкции по делопроизводству в Федеральном горном и промышленном надзоре России (РД 01-412-01);

3. Обратит внимание руководителей управлений (отделов) центрального аппарата и территориальных органов Госгортехнадзора России на необходимость личного участия в приеме населения.

4. Рекомендовать введение в управлениях (отделах) центрального аппарата, в территориальных органах и подведомственных организациях гибкого графика приема граждан с учетом их занятости в рабочее время.

5. Начальникам управлений (отделов) центрального аппарата и руководителям территориальных органов Госгортехнадзора России:

5.1. Проанализировать и обобщить содержащиеся в обращениях граждан предложения и критические замечания с целью устранения причин, порождающих обоснованные жалобы граждан, и дальнейшего совершенствования работы, разработать и утвердить меры по повышению эффективности и действенности рассмотрения вопросов, поставленных гражданами в письмах и на личном приеме;

5.2. Учитывать конструктивные предложения, критические замечания и жалобы граждан при внесении изменений в действующие организационно-распорядительные документы и разработке целевых программ, а также материалов к заседаниям коллегий, советов и планов мероприятий;

5.3. Продолжить, в свете предстоящей административной реформы, работу по внедрению единых принципов организации рассмотрения обращений граждан, укреплению исполнительской дисциплины, использованию современных форм организации этой работы и приданию ей системного характера;

5.4. Принимать меры дисциплинарного воздействия к должностным лицам, допускающим волокиту, формально-бюрократический подход и нарушения установленного порядка работы с письменными и устными обращениями граждан;

5.5. Расширить оказание методической и практической помощи должностным лицам в работе по обеспечению реализации права граждан на обращения в Госгортехнадзор России;

5.6. Продолжить практику совмещения командировок специалистов с рассмотрением писем на местах, приема граждан по устным обращениям.

5.7. Усилить взаимодействие управлений и отделов центрального аппарата, а также территориальных органов Госгортехнадзора России и подведомственных организаций с федеральными и региональными органами управления по проблемам, поднимаемым в обращениях граждан, с учетом совершенствования законодательства о местном самоуправлении;

5.8. Улучшить информационно-аналитическую и контрольную работу с обращениями граждан с целью придания ей системного характера;

5.9. Активнее использовать Интернет-сайт Госгортехнадзора России для информации и разъяснения позиции Госгортехнадзора России по вопросам, затрагивающим жизненные интересы населения страны;

5.10. Расширить взаимодействие со средствами массовой информации для разъяснения позиции и действий Госгортехнадзора России по вопросам промышленной безопасности и другим, затрагивающим жизненные интересы населения. В этих целях активнее использовать журнал "Безопасность труда в промышленности" (Буйновский С.Н.);

5.11. Продолжить работу по модернизации материально-технической базы и внедрению современных телекоммуникационных технологий для совершенствования деятельности подразделений Госгортехнадзора России, в том числе подразделений, отвечающих за работу с обращениями граждан;

5.12. О состоянии и проделанной работе с письменными и устными обращениями граждан на 01.07.2003 и по итогам 2003 года доложить в Управление делами соответственно до 10 июля 2003 года и 7 января 2004 года. При представлении доклада сопроводить его статистическими данными по прилагаемой форме (управления (отделы) - ([приложение 3](#)), территориальные органы - ([приложение 4](#)).

6. Управлению делами (Шилин С.А.) обобщить представленные управлениями (отделами) центрального аппарата и территориальными органами данные (п.4.13.) за полугодие и по итогам 2003 года и в соответствии с поручением Правительства Российской Федерации от 06.03.2003 N МК-П48-02563 подготовить до 10 января 2004 года информацию для направления в Правительство Российской Федерации.

По-видимому, в тексте предыдущего абзаца допущена опечатка. Данные представляются управлениями (отделами) центрального аппарата и территориальными органами в соответствии с п.5.12

7. Контроль исполнения данного приказа возложить на статс-секретаря - первого заместителя начальника Госгортехнадзора России Иванова Е.А.

Начальник
Госгортехнадзора России

В.М.Кульчев

[Приложение 1. Порядок организации рассмотрения обращений граждан в центральном аппарате Госгортехнадзора РФ в соответствии с п.6.9 Инструкции по делопроизводству в Федеральном горном и промышленном надзоре РФ \(РД 01-412-01\)](#)

[Приложение 2. Учетная карточка приема граждан](#)

[Приложение 3. Статистические данные к отчету о работе с обращениями граждан в 2003 г.](#)

[Приложение 4. Статистические данные к отчету о работе с обращениями граждан в 2003 г.](#)

Приложение 1
к [приказу](#) Госгортехнадзора РФ
от 10 апреля 2003 г. N 64

**Порядок
организации рассмотрения обращений граждан в центральном аппарате
Госгортехнадзора России в соответствии с п.6.9 Инструкции
по делопроизводству в Федеральном горном и промышленном надзоре России
(РД 01-412-01)**

[I. Работа с устными обращениями граждан](#)

[II. Предварительная запись на прием и регистрация устных обращений граждан](#)

[III. Организация приема граждан](#)

[IV. Работа с письменными заявлениями, поступившими на личном приеме](#)

[V. Исполнители](#)

[VI. Контроль исполнения](#)

[VII. Ответы на обращения граждан](#)

I. Работа с устными обращениями граждан

1.1. Прием граждан в центральном аппарате ведут начальник Госгортехнадзора России, его заместители и руководители управлений (отделов).

1.2. Управление делами выполняет работу, связанную с централизованным учетом и организацией рассмотрения устных обращений граждан, поступающих на имя начальника Госгортехнадзора России, его заместителей, руководителей структурных подразделений центрального аппарата Госгортехнадзора России.

1.3. Возникающие в Управлении делами вопросы, связанные с обращениями граждан, решаются в тесном взаимодействии с соответствующими подразделениями центрального аппарата Госгортехнадзора России.

II. Предварительная запись на прием и регистрация устных обращений граждан

2.1. Предварительную запись на прием к руководству Госгортехнадзора России осуществляют сотрудники Секретариата Управления делами, на которых возложены функции по документационному обеспечению управления (далее - службы ДОУ), а к руководителям структурных подразделений центрального аппарата - сотрудники службы ДОУ этих подразделений.

2.2. Запись производится ежедневно с 9.00 до 18.00 часов (кроме выходных и праздничных дней), а в пятницу и предпраздничные дни с 9.00 до 16.45 с необходимой предварительной проработкой вопроса.

2.3. На каждое обращение граждан с просьбой записи на прием, работники службы ДОУ заполняют карточку приема граждан ([приложение 2](#)), в которой указываются дата и время записи на прием, вид записи и кто записал, фамилия, имя, отчество заявителя, место его работы, должность, адрес постоянного места жительства (прописка), по какому вопросу обращается, когда и по какому вопросу обращался ранее, а также к кому записан на прием и согласованная дата назначения на прием.

2.4. Работник службы ДОУ, осуществивший запись гражданина на прием, делает запрос в соответствующие структурные подразделения об имеющихся материалах по этому заявителю (учетная карточка и материалы предыдущего приема, архивный материал его письменных обращений, другой материал по существу вопроса обращения) и передает их руководителю, ведущему личный прием, вместе с учетной карточкой приема данного гражданина.

III. Организация приема граждан

3.1. Ожидающие приема граждане приглашаются на беседу сотрудником службы ДОУ соответствующего структурного подразделения.

3.2. Руководитель, рассмотрев и проанализировав представленные материалы, выслушав посетителя, делает в карточке приема краткую запись его просьбы, определяет исполнителей, фиксирует поручение, устанавливает срок исполнения и возвращает работнику службы ДОУ учетную карточку по вопросу приема гражданина с приложенными к ней материалами.

3.3. Сотрудники ДОУ секретариатов начальника Госгортехнадзора России, его заместителей и структурных подразделений центрального аппарата сразу после приема граждан подлинник учетной карточки приема граждан и материалы по вопросу, связанному с этим обращением, передают в службу ДОУ Управления делами.

3.4. Сотрудники службы ДОУ Управления делами регистрируют поручение, вводит данные в САДД "Дело", первый экземпляр учетной карточки приема граждан оставляет в Управлении делами, а копию вместе с прилагаемыми материалами по вопросу приема, передает в соответствующее структурное подразделение для организации исполнения по существу в установленном порядке.

3.5. Сотрудники ДОУ структурных подразделений - ответственных (головных) исполнителей, вводит в базу данных САДД "Дело" отчеты об исполнении поручения по существу.

IV. Работа с письменными заявлениями, поступившими на личном приеме

4.1. Корреспонденция, поступившая на личном приеме граждан, вскрывается в присутствии сдающего, проверяется характер почты (личная, служебная), уточняется полный адрес, Ф.И.О., личная подпись заявителя и прилагается к материалам приема для передачи в службу ДОУ Управления делами.

4.2. Корреспонденция, полученная во время личного приема, рассматривается, как правило, в первоочередном порядке, ставится на контроль, который осуществляется и руководителем, проводившим этот прием.

V. Исполнители

5.1. Рассматривают или направляют обращения по согласованию с автором резолюции в установленном порядке на рассмотрение в те организации, учреждения или должностным лицам, которые компетентны решать поставленные вопросы.

5.2. Запрещается направлять жалобы граждан для рассмотрения тем должностным лицам, действия которых обжалуются.

5.3. Готовит для доклада должностному лицу, осуществившему прием граждан, о выполнении поручения и проект ответа автору на поставленные им вопросы.

VI. Контроль исполнения

6.1. Контроль по существу исполнения поручений по обращениям граждан с личного приема осуществляют подразделения центрального аппарата Госгортехнадзора России, руководители, которых вели прием населения.

6.2. Контроль сроков исполнения поручения осуществляют сотрудники службы ДОУ Управления делами в установленном порядке.

VII. Ответы на обращения граждан

7.1. Тексты ответов и уведомлений авторам обращений печатаются на гербовых бланках Госгортехнадзора России.

7.2. Ответы на вопросы, поставленные на приеме граждан руководством Госгортехнадзора России и взятые на контроль, направляются за подписью начальника Госгортехнадзора России или его заместителей.

7.3. Все авторы обращений должны, как правило, извещаться в письменной или устной форме о результатах рассмотрения или о том, куда направлены для рассмотрения их обращения.

Приложение 2
к приказу Госгортехнадзора РФ
от 10 апреля 2003 г. N 64

Учетная карточка приема граждан N _____

(Заполняется должностным лицом Госгортехнадзора России,
осуществляющим запись на прием)

Дата и время записи на прием "___"_____ 200__ г. ___ час. ___ мин.

Вид записи (по телефону, на личном приеме и т.п.) _____

Ф.И.О. посетителя _____

Место его работы _____

Должность _____

Адрес (прописка) _____

По какому вопросу _____

Когда, по какому вопросу обращался(ась) ранее _____

Записан(а) на прием к (Ф.И.О., должность) _____

Дата назначенная на прием "___"_____ 200__ г. в ___ час. ___ мин., комн. N ___

Подпись осуществившего запись _____
(расшифровка подписи)

Оборотная сторона

(Заполняется должностным лицом Госгортехнадзора России,
осуществляющим прием)

Дата приема "___"_____ 200__ г. в _____ час. _____ мин.

Отметка о полученной корреспонденции во время приема _____

Кому даны поручения: _____
(Ф.И.О. исполнителей)

Содержание поручения:

Срок исполнения: _____

Подпись осуществившего прием _____
(расшифровка подписи)

Отметка об ответе заявителю:

Отметка о снятии с контроля:

Приложение 3
к приказу Госгортехнадзора РФ
от 10 апреля 2003 г. N 64

Статистические данные

к отчету _____
наименование управления (отдел а) центр. аппарата Госгортехнадзора
России
о работе с обращениями граждан в 2003 году

Наименование управления (отдела) центрального аппарата Госгортехнадзора России по отношению к году (+, -)	2002 год	2003 год	2003 год 2002	
процентов			всего	
5	1	2	3	4
Поступило писем, всего				
В том числе:				
- зарегистрировано службой ДОУ Госгортехнадзора России				
- зарегистрировано службой ДОУ управления (отдела)				
Из них:				

- в электронном виде			
- о результатах рассмотрения доложено начальнику Госгортехнадзора России или их заместителям			
Принято граждан в личном приеме в управлении (отделе), всего			
Из них:			
- начальником управления (отдела)			
- заместителями начальника управления (отдела)			
Результативность рассмотрения:			
Взято на контроль обращений, всего			
Из них:			
- службой ДОУ Госгортехнадзора России			
- службой ДОУ управления (отдела)			
В том числе по вопросам:			
- производственные			
- чрезвычайные ситуации			

- экология и природопользование			
- правового характера			
- социального характера			
В том числе, например, :			
- заработная плата, начисление и выплата			
- начисление, перерасчет и выплата пенсий			
- оказание материальной помощи			
- улучшение жилищных условий			
- оплата жилой площади и коммунальных услуг			
- о несоответствии занимаемой должности			
- о неблагоприятной обстановке на предприятии			
- другие вопросы (по возможности раскрыть конкретно)			
По результатам их рассмотрения:			
- решено положительно			
- меры приняты			

- разъяснено			
- отказано			
- виновные привлечены к ответственности			
- рассмотрено с выездом на место			
- рассмотрено с нарушением сроков			

Приложение 4
к [приказу](#) Госгортехнадзора РФ
от 10 апреля 2003 г. N 64

Статистические данные

к отчету _____

**(наименование территориального органа Госгортехнадзора России)
о работе с обращениями граждан в 2003 году**

Наименование территориального органа Госгортехнадзора по отношению к году (+, -)	2002 год	2003 год	2003 год к 2002 году
процентов			всего
1	2	3	4
5			
Поступило писем, всего			
В том числе:			
- от службы ДОУ Госгортехнадзора России			

- от службы ДОУ управления (отдела) Госгортехнадзора России			
Из них:			
- в электронном виде			
- о результатах рассмотрения доложено начальнику Госгортехнадзора России или их заместителям			
Принято граждан в личном приеме, всего			
Из них:			
- начальником территориального органа			
- заместителями начальника территориального органа			
Результативность рассмотрения:			
Взято на контроль обращений, всего			
Из них по вопросам:			
- производственные			
- чрезвычайные ситуации			
- экология и природопользование			

- правового характера			
- социального характера			
В том числе, например, :			
- заработная плата, начисление и выплата			
- начисление, перерасчет и выплата пенсий			
- оказание материальной помощи			
- улучшение жилищных условий			
- оплата жилой площади и коммунальных услуг			
- о несоответствии занимаемой должности			
- о неблагоприятной обстановке на предприятии			
- другие вопросы (по возможности раскрыть конкретно)			
По результатам их рассмотрения:			
- решено положительно			
- меры приняты			
- разъяснено			

- отказано			
- виновные привлечены к ответственности			
- рассмотрено с выездом на место			
- рассмотрено с нарушением сроков			
Проведено заседаний коллегии (совета) по вопросам повышения эффективности работы с обращениями граждан			