



АДМИНИСТРАЦИЯ ГЛАВЫ РЕСПУБЛИКИ БУРЯТИЯ И ПРАВИТЕЛЬСТВА РЕСПУБЛИКИ БУРЯТИЯ
БУРЯД УЛАСАЙ ТОЛГОЙЛОШЫН БА БУРЯДУЛАСАЙ ЗАСАГАЙ ГАЗАРАЙ ЗАХИРГААН
ЗАРЕГИСТРИРОВАНО В РЕЕСТРЕ НОРМАТИВНЫХ ПРАВОВЫХ АКТОВ
ИСПОЛНИТЕЛЬНЫХ ОРГАНОВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ
ВЛАСТИ РЕСПУБЛИКИ БУРЯТИЯ
БУРЯД УЛАСАЙ ГҮРЭНЭЙ ЗАСАГАЙ ГҮСЭДХЭХЫ ЗУРГААНУДАЙ СУРИМШУУЛГЫН
ХУУЛИТА ШИИДХЭБЭРИНҮҮДЭЙ РЕЕСТРЭЗ БҮРИДХЭЛДЭЗ АБТАА
НОМЕР ГОСУДАРСТВЕННОЙ РЕГИСТРАЦИИ
ГҮРЭНЭЙ БҮРИДХЭЛДЭЗ АБТААН ДУГААР

№ 032024296
02 11 2024 г.

**УПРАВЛЕНИЕ ИНСПЕКЦИИ ГОСУДАРСТВЕННОГО НАДЗОРА
ЗА ТЕХНИЧЕСКИМ СОСТОЯНИЕМ САМОХОДНЫХ МАШИН
И ДРУГИХ ВИДОВ ТЕХНИКИ (ГОСТЕХНАДЗОР РЕСПУБЛИКИ БУРЯТИЯ)**

**Өөрөө ябадаг машинын ба
бусад түхэлэй оньһото хэрэгсэлнүүдэй техникескэ байдал гүрэнэй талаһаа хиналтын
Буриад Уласай хүтэлбэри
(Буриад Уласай Гүртеххиналта)**

П Р И К А З

03.09.2024 г.

№ 01-03/89

г. Улан-Удэ

**Об утверждении Инструкции о порядке организации работы с обращениями
граждан, организаций и общественных объединений в Управлении инспекции
государственного надзора за техническим состоянием самоходных машин и других
видов техники**

В целях реализации Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и совершенствования работы с обращениями граждан и организаций **приказываю:**

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию о порядке организации работы с обращениями граждан, организаций и общественных объединений в Управлении инспекции государственного надзора за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники.
2. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.
3. Настоящий приказ вступает в силу со дня его официального опубликования.

**Руководитель Гостехнадзора
Республики Бурятия**



Ж.Д. Батуев

УТВЕРЖДЕНА

приказом Управления инспекции
государственного надзора
за техническим состоянием
самоходных машин
и других видов техники
от 03.09.2024 г.
№ 01-03/89

Инструкция о порядке организации работы с обращениями граждан, организаций и общественных объединений в Управлении инспекции государственного надзора за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники

I. Общие положения

1. Инструкция о порядке организации работы с обращениями граждан, организаций и общественных объединений в Управлении инспекции государственного надзора за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники (далее - Инструкция) устанавливает порядок приема, учета, рассмотрения, контроля исполнения обращений граждан, организаций и общественных объединений, поступивших в адрес Управления инспекции государственного надзора за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники (далее – Гостехнадзор Республики Бурятия), порядок организации подготовки и проведения личного приема граждан руководителем Гостехнадзора Республики Бурятия (Заместителем руководителя Гостехнадзора Республики Бурятия), порядок обжалования действий (бездействия) или решений должностных лиц Гостехнадзора Республики Бурятия (по предмету правового регулирования настоящей Инструкции).
2. Работа по рассмотрению обращений граждан и проведению личного приема граждан организуется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Конституцией Республики Бурятия, Законом Республики Бурятия от 02.07.2007 № 2352-III «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Республике Бурятия», указом Главы Республики Бурятия от 12.08.2014 № 150 «Об утверждении Положения об организации исполнения и контроля за исполнением поручений в исполнительных органах государственной власти Республики Бурятия».
3. Работу с обращениями граждан, организаций и общественных объединений, поступивших в адрес Гостехнадзора Республики Бурятия, в том числе их прием, регистрацию, учет, первичную обработку и контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений осуществляет Отдел государственной службы, правового и кадрового обеспечения Гостехнадзора Республики Бурятия (далее – Отдел).
4. В Гостехнадзоре Республики Бурятия рассматриваются обращения граждан, организаций и общественных объединений (далее - обращения) по вопросам, находящимся в ведении Гостехнадзора Республики Бурятия в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Конституцией Республики Бурятия, федеральными законами и законами Республики Бурятия.

5. Рассмотрение обращений включает рассмотрение обращений, поступивших в письменной форме, устных обращений, в том числе поступивших посредством телефонной связи и поступивших в ходе личного приема граждан руководителем Гостехнадзора Республики Бурятия (Заместителем руководителя Гостехнадзора Республики Бурятия) (далее – личный прием), во время проведения «Прямых эфиров», «Горячих линий» на радио и телевидении, в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет» (в случае их проведения Гостехнадзором Республики Бурятия), а также обращений в форме электронного документа, направленных гражданами при помощи сервиса «Интернет-приемная органов государственной власти Республики Бурятия» на официальном сайте органов государственной власти Республики Бурятия: www.egov-buryatia.ru в разделе «Электронная приемная, либо с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал)».

6. Контактные данные для направления обращений:

- 670034, Республика Бурятия, г. Улан-Удэ, ул. Хахалова, д. 4а;
- контактный телефон: 8 (3012) 44-94-98;
- телефон-факс: 8 (3012) 44-94-98;
- адрес электронной почты: info@ugtn.govrb.ru;
- Официальный сайт органов государственной власти Республики Бурятия: www.egov-buryatia.ru.

Время приема телефонных звонков и сообщений в формате факса:

- понедельник-четверг: с 8.30 до 17.30 ч.;
- пятница: с 8.30 до 16.30 ч.;
- обеденный перерыв с понедельника по пятницу: с 12.00 до 12.48 ч.;
- нерабочие дни: выходные (суббота и воскресенье) и праздничные дни согласно производственному календарю при пятидневной сорокачасовой рабочей недели на соответствующий год.

II. Прием граждан сотрудниками Отдела

7. Прием граждан сотрудниками Отдела осуществляется с учетом графика (режима) работы Гостехнадзора Республики Бурятия (пн. - чт.: с 8.30 до 17.30, пт. с 8.30 до 16.30, обед с 12.00 до 12.48) в специально выделенном для этих целей помещении по адресу: г. Улан-Удэ, ул. Хахалова, 4а, каб. 402, без предварительной записи в порядке очереди.

8. Помещение для приема граждан оборудуется столами с канцелярскими принадлежностями, стульями, скамьями. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее трех мест. В помещении должны быть предусмотрены возможность удобного доступа граждан к местам общественного пользования (туалетам) и хранения верхней одежды граждан.

9. На информационном стенде в здании Гостехнадзора Республики Бурятия и в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет» размещается следующая информация:

1) извлечения из текстов нормативных правовых актов, регулирующих порядок организации работы с обращениями граждан, организаций и общественных объединений;

2) текст Инструкции: полная версия – на сайте Гостехнадзора Республики Бурятия в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет», извлечения из текста Инструкции - на информационном стенде в здании Гостехнадзора Республики Бурятия;

3) график приема граждан руководителем Гостехнадзора Республики Бурятия, заместителем руководителя Гостехнадзора Республики Бурятия (далее - должностные лица).

10. Во время приема граждан, а также при их обращении по телефону сотрудники Отдела подробно, в вежливой форме консультируют обратившихся по интересующим их вопросам, дают разъяснения о подведомственности рассмотрения вопросов, компетенции должностных лиц и порядке обращения к ним.

11. Граждане информируются:

1) о должностных лицах, которым поручено рассмотрение обращения;

2) о переадресации обращения в исполнительный орган государственной власти Республики Бурятия, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

3) о продлении сроков рассмотрения обращения с указанием оснований.

12. Консультации предоставляются по вопросам:

1) требований к оформлению письменного обращения;

2) мест и времени проведения личного приема граждан должностными лицами;

3) порядка проведения личного приема должностными лицами;

4) порядка и сроков рассмотрения обращений;

5) порядка обжалования принятого по обращению решения или действия (бездействия) должностных лиц в связи с рассмотрением обращения.

13. Консультации предоставляются при обращении гражданина лично, с использованием телефонной связи и информационных систем общего пользования.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности служащего, принявшего телефонный звонок.

Ответы и разъяснения на устные обращения граждан даются, как правило, в день обращения. Если дать ответ (разъяснение) в день обращения не представляется возможным или гражданин настаивает на предоставлении письменного ответа, ему дается разъяснение о порядке и сроке получения ответа.

14. При невозможности сотрудником Отдела, принявшим звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, он сообщает гражданину номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию.

15. При проведении приема граждан сотрудники Отдела принимают письменные обращения, которые подлежат обязательной регистрации. При этом гражданам оказывается содействие в правильном указании названия, должности, фамилии, имени, отчества адресата (в именных обращениях), названий государственных органов (в адресных обращениях).

16. Сотрудник Отдела вправе предложить гражданину устранить выявленные замечания по тексту обращения.

17. На втором экземпляре письменного обращения или ксерокопии обращения (при наличии) сотрудник Отдела проставляет регистрационный штамп, подписывается в получении и указывает дату принятия обращения.

18. В случае если гражданин имеет явные признаки наркотического, токсического или алкогольного опьянения и (или) находится в состоянии повышенной поведенческой активности с явными признаками агрессии, сотрудник Отдела вызывает сотрудников охраны безопасности и правопорядка и, при необходимости, работников скорой медицинской помощи.

III. Порядок работы с письменными обращениями и обращениями, поступившими в форме электронного документа

19. Письменные обращения граждан, поступившие в адрес Гостехнадзора Республики Бурятия, подлежат обязательному рассмотрению.

20. Письменное обращение может поступить одним из следующих способов: доставлено лично гражданином; доставлено нарочным; почтовым отправлением; посредством факсимильной связи; фельдъегерской связью; по электронной почте; с использованием Единого портала; с использованием автоматизированной единой системы

по работе с обращениями граждан; при проведении «Прямого эфира», «Горячей линии» в случаи их проведения Гостехнадзором Республики Бурятия.

21. Прием обращения осуществляется сотрудниками Отдела.

22. Прием обращений в форме электронных документов осуществляется по электронной почте по адресу, определенному настоящей Инструкцией, либо с использованием официального сайта органов государственной власти Республики Бурятия в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», либо с использованием Единого портала.

При использовании сервиса «Интернет-приемная органов государственной власти Республики Бурятия» применяется специализированное программное обеспечение, предусматривающее заполнение отправителем реквизитов, необходимых для работы с обращением и письменного ответа, и в случае незаполнения указанных реквизитов информирующее гражданина о невозможности принять его обращение.

При поступлении обращений, перенаправляемых по компетенции органами государственной власти, органами местного самоуправления и иными органами посредством автоматизированной единой системы по работе с обращениями граждан, осуществляется перерегистрация обращения в течение следующего рабочего дня с момента их поступления. Если такой документ поступил в нерабочие или в праздничные дни, то регистрация электронного документа проводится в течение следующего рабочего дня.

Направление исходящих электронных документов, поступающих посредством автоматизированной единой системы по работе с обращениями граждан, осуществляется в соответствии с настоящей Инструкцией в Отдел.

23. При получении письменных обращений граждан проверяются установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» реквизиты обращения, наличие указанных автором вложений и приложений, определяется содержание вопросов обращения, проводится проверка истории обращения гражданина, формирование электронной базы данных обращений с присвоением регистрационного номера.

24. В обращении в письменной форме гражданин в обязательном порядке указывает:

1) наименование государственного органа, в который направляет обращение в письменной форме, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

2) свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);

3) почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения.

Излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к обращению в письменной форме документы и материалы либо их копии.

Регистрация обращений осуществляется с использованием автоматизированной единой системы по работе с обращениями граждан в течение трех дней с момента их поступления.

25. В обращении в форме электронного документа гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), а также указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

Регистрация обращений, поступивших посредством электронной почты и сервиса «Интернет-приемная органов государственной власти Республики Бурятия», осуществляется с использованием автоматизированной единой системы по работе с обращениями граждан в течение трех дней с момента их поступления.

26. При регистрации в электронную базу данных вносится следующая информация о поступившем обращении: дата поступления обращения; вид обращения (заявление, предложение, жалоба); форма обращения (устное обращение, письмо, телеграмма, интернет-приемная, «Прямой эфир», «Горячая линия»); данные об обратившемся гражданине: фамилия, имя, отчество, категория заявителя, его социальная группа, место проживания (адрес); данные о корреспонденте, направившем обращение для рассмотрения по компетенции, если таковой имеется, а также делается отметка о контроле, если корреспондент запрашивает информацию о результатах рассмотрения обращения; тема обращения (по общероссийскому тематическому классификатору); краткое содержание обращения; данные о наличии приложений.

При перерегистрации обращений, поступивших посредством автоматизированной единой системы по работе с обращениями граждан, в электронной базе данных делается отметка об органе (организации), переславшей обращение, в обязательном порядке заполняется поле ссылки (вводится дата и исходящий номер сопроводительного письма к обращению). Обязательное заполнение поля ссылки необходимо для дальнейшего взаимодействия с органами, перенаправившими обращение, для контроля и просмотра движения обращения.

Датой регистрации считается дата, указанная на штампе Гостехнадзора Республики Бурятия.

Если обращение подписано двумя и более авторами, то обращение считается коллективным, о чем делается отметка в базе данных.

27. Обращение проверяется на кратность поступления (первичное, повторное).

Первичное обращение - обращение по вопросу, ранее не рассматривавшемуся в Гостехнадзоре Республики Бурятия.

Повторное обращение - второе и последующие обращения одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если оно подано одному и тому же должностному лицу Гостехнадзора Республики Бурятия, в том числе обращение, в котором обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, поступившему в Отдел.

Дубликат обращения - повторный экземпляр или копия одного и того же обращения от одного и того же заявителя. При одновременном поступлении основного обращения и его дубликата либо поступлении дубликата до окончания разрешения основного обращения дается единый ответ.

Если дубликат поступил после разрешения основного обращения, то заявителю не позднее 10-дневного срока с момента регистрации дубликата направляется ответ на него со ссылкой на дату и исходящий номер отправленного ответа на основное обращение. Копия ответа направляется в случае прямого указания заявителя о его неполучении.

Дубликаты обращений в установленном порядке приобщаются в дело с первичным или повторным обращением.

28. На стадии предварительной обработки поступивших обращений начальник Отдела выявляет обращения, которые не подлежат рассмотрению по существу вопросов согласно статье 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

По результатам предварительного рассмотрения обращений принимается одно из следующих решений:

- в случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ - ответ на обращение не дается;
- в случае получения письменного 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;
- в случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению - ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;
- в случае, если текст письменного обращения не позволяет определить его суть - ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение;
- 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.

29. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в адрес Гостехнадзора Республики Бурятия.

30. Обращения, в которых обжалуются судебные решения, в течение 7 дней со дня их регистрации направляются обратно заявителю с приложением разъяснений относительно порядка обжалования судебного решения.

31. По повторным обращениям начальник Отдела на основании истории обращения готовит заключение о обоснованности очередного обращения и предложение должностному лицу о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при одновременном наличии следующих условий: в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно (два раза и более) давались письменные аргументированные ответы на ранее направленные обращения, при условии, что указанное обращение и ранее направленные обращения направлялись в один и тот же орган или одному и тому же должностному лицу; в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

Окончательное решение о прекращении переписки на основании предложений начальника Отдела принимает должностное лицо, о чем гражданину направляется уведомление.

32. При поступлении обращения от гражданина, переписка с которым в установленном законодательством порядке прекращена, сотрудник Отдела регистрирует обращение и передает начальнику Отдела. Начальник Отдела устанавливает идентичность поднимаемых гражданином вопросов, по которым ранее переписка была прекращена, проверяет, не приводятся ли новые доводы и (или) обстоятельства. В случае установления идентичности вопросов, изложенных в обращении, начальник Отдела готовит заключение о обоснованности очередного обращения и предложение о направлении его в дело без рассмотрения. Подготовленное заключение направляется руководителю Гостехнадзора Республики Бурятия (лицу, исполняющему его обязанности) для рассмотрения. В зависимости от результатов рассмотрения заключения обращение передается для рассмотрения в общем порядке или помещается в ранее сформированное дело без направления ответа заявителю.

33. Если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию Гостехнадзора Республики Бурятия, Отдел направляет с использованием автоматизированной единой системы по работе с обращениями граждан должностному лицу на подпись проект поручения в государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу, к компетенции которых относится рассмотрение вопросов, поставленных в обращении.

В течение 7 дней со дня регистрации обращение направляется в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, о чем уведомляется заявитель.

34. Анонимными считаются обращения граждан, в которых отсутствуют фамилия или почтовый адрес. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или 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 государственный орган в соответствии с его компетенцией.

35. По обращениям, соответствующим предъявляемым к ним требованиям и принятым к рассмотрению, сотрудник Отдела готовит с использованием автоматизированной единой системы по работе с обращениями граждан проекты поручений (резолюций) должностного лица.

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

При подготовке проекта резолюции (при определении органа власти, к компетенции которого относится рассмотрение поставленных в обращении вопросов) сотрудник Отдела вправе обратиться за консультацией к должностным лицам.

36. Сотрудник Отдела направляет с использованием автоматизированной единой системы по работе с обращениями граждан должностному лицу (по компетенции) обращения и проекты поручений о рассмотрении обращений, в том числе предложения о постановке обращений на контроль, рассмотрении обращения с выездом на место.

37. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, по решению (в соответствии с резолюцией) должностного лица начальник Отдела готовит проект письма гражданину о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений. Проект письма подписывается руководителем Гостехнадзора Республики Бурятия (лицом, исполняющим его обязанности).

38. Контроль за сроками рассмотрения обращения граждан осуществляется Отделом. Сотрудник Отдела, ответственный за контроль, еженедельно проверяет списки обращений, подлежащих исполнению, за пять календарных дней до окончания установленного срока рассмотрения обращений граждан формирует карточки предупредительного контроля и осуществляет напоминание исполнителям.

39. В случае неисполнения поручения в срок Отдел информирует должностное лицо, давшее поручение, о фактах несвоевременного исполнения контролируемого поручения.

40. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории предложений, исполнитель определяет, какие конкретные рекомендации содержатся в обращении:

- по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов;
- по совершенствованию деятельности государственных органов власти и органов местного самоуправления;

- по развитию общественных отношений;
- по улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества.

В отношении каждого предложения исполнитель оценивает возможность его принятия или непринятия.

При проведении оценки учитываются следующие обстоятельства:

- нормативное регулирование вопросов, на совершенствование которых направлено предложение;
- необходимость внесения, в случае принятия предложения, изменений в нормативные документы;
- наличие предложений, требующих изменения законодательства, не относящихся к компетенции Гостехнадзора Республики Бурятия;
- возможность принятия предложения с точки зрения технологических особенностей процедур, порядков, правил, реализация которых потребует в случае их принятия;
- возможность принятия предложения с учетом других особенностей вопроса.

По результатам рассмотрения предложения гражданину готовится ответ. Если предложение не принято, гражданин извещается о причинах, по которым его предложение не может быть принято, если принято, то в какой форме и в какие сроки оно будет реализовываться.

41. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории заявления, исполнитель:

- выделяет действие, на необходимость совершения которого гражданин указывает в целях реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц;
- проводит анализ сообщения о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц.

Исполнитель проверяет наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможность его совершения. В ответе сообщается об удовлетворении или неудовлетворении заявления, совершении или несовершении испрашиваемого действия. Если оно не может быть совершено, приводятся соответствующие аргументы.

Исполнитель проверяет, соответствуют или нет действия (бездействие) должностного лица (должностных лиц) положениям действующего законодательства.

Для этого исполнитель может получать пояснения по факту нарушения у лица, чьи действия оспариваются, изучает материалы, представленные гражданином, при необходимости запрашивает дополнительные материалы.

В случае признания заявления обоснованным в ответе гражданину приносятся соответствующие извинения, перечисляются меры, которые принимаются для устранения нарушений законов и иных нормативных правовых актов, недостатков в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, сроки их реализации.

Если заявление о нарушениях или недостатках признано необоснованным, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявляемых претензий.

42. При рассмотрении жалобы исполнитель обязан определить обоснованность просьбы гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов, либо прав, свобод или законных интересов других лиц. Для этого исполнитель:

- определяет обоснованность доводов о нарушении прав, свобод или законных интересов гражданина (других лиц) (принадлежность прав, свобод и законных интересов, их вид, какими действиями нарушены и др.);

- устанавливает причины нарушения или ущемления прав, свобод или законных интересов, в том числе устанавливает, кто и по каким причинам допустил нарушение;

- определяет меры, которые должны быть приняты для восстановления (восстановления положения, существовавшего до нарушения права) или защиты (пресечения действий, нарушающих право или создающих угрозу его нарушения) нарушенных прав, свобод или законных интересов, а также лиц, ответственных за реализацию обозначенных мер;

- организует привлечение к ответственности (дисциплинарной, административной) лиц, виновных в нарушении прав, свобод или законных интересов граждан, в пределах своей компетенции.

43. В случае признания жалобы, подлежащей удовлетворению, в ответе гражданину указывается, какие права, свободы или законные интересы подлежат восстановлению и в каком порядке (в том числе сроки и ответственные лица), принимаемые способы защиты прав, свобод или законных интересов.

В случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению, в ответе аргументированно даются разъяснения в отношении отсутствия оснований для восстановления и защиты прав, свобод и законных интересов граждан.

44. В процессе рассмотрения обращения по существу исполнитель вправе:

- запросить дополнительную информацию в исполнительных органах государственной власти, органах местного самоуправления;
- пригласить на личную беседу гражданина, запросить у него дополнительную информацию;
- инициировать проведение проверки. Проведение проверки осуществляется в пределах полномочий по осуществлению внутреннего контроля или контрольно-надзорных полномочий в порядке, установленном действующим законодательством.

45. Запрос должен содержать:

- данные об обращении, по которому запрашивается информация;
- вопрос обращения, для разрешения которого необходима информация;
- вид запрашиваемой информации, содержание запроса.

Запрос подписывается должностным лицом, давшим поручение исполнителю по рассмотрению обращения, и направляется в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления или организацию. Срок, в течение которого должна быть представлена информация по запросу, - не более 15 дней.

46. В случае необходимости получения дополнительной информации у гражданина, направившего обращение, уточнения обстоятельств, изложенных в обращении, определения мотивации, исполнитель может пригласить гражданина на личную беседу.

Приглашение гражданина на беседу осуществляется по телефону, факсу, посредством использования электронных средств связи, почтой и другими способами, но не позднее чем за три дня до назначенной даты проведения беседы.

В случае отказа гражданина (или неявки при наличии подтверждения о приглашении гражданина предложенным способом в надлежащий срок) ответ на обращение подготавливается по существу рассмотренных вопросов с указанием на то, что недостаточность информации, обусловленная неявкой гражданина на личную беседу, может повлечь недостаточно детальное рассмотрение обращения. При этом в ответе на обращение перечисляются вопросы, факты и обстоятельства, по которым необходимо пояснение гражданина для всестороннего и полного разрешения вопросов, поставленных в обращении.

При установлении исполнителем невозможности явки гражданина на личную беседу по состоянию здоровья или по иным причинам, исполнителем может быть принято решение о выезде по месту нахождения гражданина для беседы и получения дополнительных материалов.

Гражданин уведомляется о дате и времени его посещения исполнителем.

47. По результатам рассмотрения обращения с выездом на место в ответе на обращение указывается информация о полученных сведениях.

48. При рассмотрении обращения исполнитель применяет все предоставленные ему полномочия в соответствии с должностным регламентом.

В случае недостаточности полномочий исполнителя (запрос информации, координация деятельности, согласование документов) для всестороннего и полного решения вопросов, поставленных в обращении, оформление необходимых документов и совершение действий осуществляется через соответствующих должностных лиц.

49. При рассмотрении обращения в случае необходимости исследования материалов и объектов, которые не могут быть истребованы или представлены по месту рассмотрения обращения, исполнитель с предварительного разрешения соответствующего должностного лица выезжает по месту нахождения данных материалов или месту нахождения исследуемых объектов.

50. В случае если рассмотрение обращения поручено нескольким исполнителям, должностное лицо, указанное в резолюции первым, является ответственным исполнителем. Ответственный исполнитель определяет порядок и сроки подготовки ответа на обращение. Ответственный исполнитель осуществляет контроль полноты и правильности подготовки материалов по обращению всеми соисполнителями и соблюдению ими установленных сроков. Ответственный исполнитель формирует окончательный ответ по обращению при поступлении материалов от соисполнителей.

51. В случае если в обращении поставлены вопросы, относящиеся к компетенции нескольких государственных органов и органов местного самоуправления, допускается направление ответа гражданину каждым исполнителем в пределах своей компетенции.

52. Подготовленный по результатам рассмотрения обращения ответ должен соответствовать следующим требованиям:

- содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении (что, когда и кем сделано или будет сделано);

- если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена;

- содержать информацию о направлении, дате отправки, регистрационный номер обращения, фамилию, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

53. Исполнитель несет персональную ответственность за объективность и всесторонность рассмотрения обращения, соблюдение сроков рассмотрения обращения, своевременность продления сроков рассмотрения обращения, содержание подготовленного ответа.

При рассмотрении обращения несколькими исполнителями ответственность за своевременное и правильное исполнение поручений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

54. Должностное лицо, давшее поручение по обращению:

- рассматривает представленную информацию о рассмотрении обращения;
- дает поручения об исполнении действий, рекомендованных исполнителем в случае удовлетворения обращения гражданина;
- определяет вид и порядок привлечения к дисциплинарной ответственности лиц в случае установления при рассмотрении обращения фактов нарушения предписаний нормативных правовых актов, прав, свобод или законных интересов граждан;
- при необходимости (в ответе содержится информация о том, что работа будет продолжена) ставит рассмотрение обращения на дополнительный контроль;
- принимает решение об окончании рассмотрения обращения;
- принимает решение о возврате проекта ответа на повторное рассмотрение.

55. Основанием для возврата проекта ответа на повторное рассмотрение является:

- оформление проекта ответа с нарушением установленной формы;
- противоречие выводов, изложенных исполнителем в проекте ответа, действующему законодательству;
- необходимость дополнительного рассмотрения обращения по обстоятельствам, выявленным в ходе рассмотрения обращения;
- ответ дан не на все вопросы обращения и (или) не по существу.

56. В случае возврата проекта ответа исполнитель в зависимости от оснований возврата обязан:

- устранить выявленные нарушения;
- провести повторное (дополнительное) рассмотрение обращения по существу.

57. В случае ненадлежащего исполнения поручения должностного лица, повлекшего повторное обращение, исполнитель (исполнители) привлекается к дисциплинарной ответственности.

58. Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, приняты меры, дан письменный ответ гражданину (лицу, органу, обратившемуся в интересах гражданина).

Рассмотренное обращение списывается должностным лицом «В дело» с определением результатов рассмотрения обращения (поддержано, разъяснено, не поддержано).

59. По желанию гражданина ответ на обращение может быть вручен ему лично, отправлен по почте, электронной почтой или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале.

60. Отдел формирует дело по обращению гражданина, куда подшиваются все материалы по рассмотрению обращения, в том числе поручения, поступившие ответы, справки, вносит в базу данных информацию о результатах рассмотрения обращения.

Датой завершения рассмотрения обращения и снятия с контроля является дата ответа заявителю, дата отправки ответа на полученный запрос или дата списания с визой «В дело» ответа, полученного от исполнителя.

Дело по обращению гражданина, не поставленному должностным лицом на контроль, состоит из заявления гражданина и поручения должностного лица.

В случае рассмотрения повторного обращения или появления дополнительных документов они подшиваются в дело с первичным обращением.

Документы в делах располагаются в хронологическом порядке.

Сформированные дела в соответствии с номенклатурой дел Гостехнадзора Республики Бурятия располагаются на стеллажах в соответствии с порядковыми номерами.

61. Хранение рассмотренных обращений и материалов к ним обеспечивается Отделом в текущем архиве в течение пяти лет, после чего они передаются в Национальный архив Республики Бурятия, где в соответствии с заключением экспертной комиссии либо передаются на государственное хранение, либо уничтожаются.

IV. Порядок организации и проведения личного приема и рассмотрения письменного обращения гражданина в связи с проведением личного приема

62. Личный прием граждан осуществляется по вопросам, отнесенным к компетенции руководителя Гостехнадзора Республики Бурятия (Заместителя руководителя Гостехнадзора Республики Бурятия).

В случае необходимости на личный прием руководителем Гостехнадзора Республики Бурятия (Заместителем руководителя Гостехнадзора Республики Бурятия) приглашаются иные должностные лица Гостехнадзора Республики Бурятия.

63. Помещение для личного приема должно быть снабжено стульями, иметь место для письма и раскладки документов.

Должны быть обеспечены:

- доступность для заявителей с ограниченными физическими возможностями;
- общественная и пожарная безопасность, недопущение разглашения сведений, содержащихся в устных обращениях;
- соблюдение санитарно-эпидемиологических требований.

В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах во время личного приема одновременно ведется личный прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан.

64. При обращении гражданина в Отдел с просьбой о записи на личный прием сотрудником Отдела уточняются у гражданина мотивы и содержание обращения.

Сотрудник Отдела вправе ознакомиться с представленными документами и материалами, подтверждающими обстоятельства. На основании полученной информации производится запись на личный прием.

65. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации и законодательством Республики Бурятия, пользуются правом на личный прием во внеочередном порядке.

Сотрудник Отдела разъясняет гражданину, какие категории граждан пользуются правом на внеочередной личный прием в соответствии с законодательством Российской Федерации и Республики Бурятия, и при наличии оснований запрашивает у гражданина документы, подтверждающие его право на внеочередной личный прием. Копии документов, подтверждающих право на внеочередной личный прием гражданина, приобщаются к материалам дела.

66. Сотрудник Отдела осуществляет запись граждан в журнале записи на личный прием по дате их обращения с учетом наличия у гражданина права на личный прием во внеочередном порядке.

Для осуществления записи на личный прием гражданином представляется следующая информация:

- 1) фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии);
- 2) почтовый адрес, по которому может быть направлен ответ о результатах его личного приема;
- 3) контактный телефон (при наличии);
- 4) суть обращения;
- 5) сведения о документе, подтверждающем наличие у гражданина права на личный прием во внеочередном порядке.

67. Письменное обращение, поданное при оформлении записи на личный прием, рассматривается в соответствии с положениями раздела III «Порядок работы с письменными обращениями и обращениями, поступившими в форме электронного документа».

Устанавливается повторность поступления обращений от заявителя. В случае выявления повторности поступления от заявителя обращений подбираются все материалы и документы по предшествующим обращениям данного заявителя.

68. Подобранные материалы, документы и ответы на обращение, поданное при оформлении записи на личный прием, передаются руководителю Гостехнадзора Республики Бурятия (Заместителю руководителя Гостехнадзора Республики Бурятия).

69. Решение об отказе в записи на личный прием может быть принято в случае, если в результате рассмотрения обращения, поданного при оформлении записи на личный прием, установлено наличие вступившего в законную силу судебного решения по поставленному заявителем вопросу (при этом заявителю разъясняется порядок обжалования судебных решений).

70. Сотрудник Отдела, ответственный за проведение личного приема, готовит карточку личного приема, прилагает историю обращения гражданина и передает их руководителю Гостехнадзора Республики Бурятия (Заместителю руководителя Гостехнадзора Республики Бурятия), уведомляет заявителя о дате и времени приема.

Последовательность приглашения на личный прием определяется сотрудниками Отдела по основаниям, установленным Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и Законом Республики Бурятия от 02.07.2007 № 2352-III «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Республике Бурятия».

В случае невозможности проведения личного приема по уважительной причине (болезнь, командировка, отпуск) руководитель Гостехнадзора Республики Бурятия (Заместитель руководителя Гостехнадзора Республики Бурятия) уведомляет об этом сотрудника Отдела и сообщает новую дату и время личного приема. Сотрудник Отдела уведомляет об этом граждан, записавшихся на личный прием.

71. При проведении личного приема заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность, и кратко излагает суть обращения.

72. На личном приеме присутствует начальник Отдела. Руководитель Гостехнадзора Республики Бурятия (Заместитель руководителя Гостехнадзора Республики Бурятия), осуществляющие личный прием, выслушивают устные обращения гражданина, при необходимости дают соответствующие поручения, которые фиксируются в карточке личного приема. Не допускается рассмотрение служебных вопросов во время проведения личного приема.

Прием прекращается, если заявитель имеет явные признаки наркотического, токсического или алкогольного опьянения и (или) находится в состоянии повышенной поведенческой активности с явными признаками агрессии, о чем делается запись в карточке личного приема.

73. 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.

74. В случае, когда в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Руководителя Гостехнадзора Республики Бурятия (Заместителя руководителя Гостехнадзора Республики Бурятия), осуществляющих личный прием, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться, о чем делается запись в карточке личного приема.

75. Во время личного приема гражданин имеет право подать письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов. Рассмотрение данного обращения осуществляется в соответствии с положениями раздела III «Порядок работы с письменными обращениями и обращениями, поступившими в форме электронного документа».

76. Руководитель Гостехнадзора Республики Бурятия (Заместитель руководителя Гостехнадзора Республики Бурятия) могут проводить выездные личные приемы в муниципальных образованиях, общественных приемных, организациях. Все административные процедуры при проведении выездных личных приемов соответствуют данному разделу Инструкции.

77. После окончания личного приема сотрудник Отдела вносит данные карточки личного приема в электронную базу данных. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации вместе с карточкой личного приема.

78. При неявке гражданина в назначенное время на личный прием в карточку личного приема вносится соответствующая запись.

79. В случае опоздания на личный прием гражданину может быть отказано в личном приеме по решению Руководителя Гостехнадзора Республики Бурятия (Заместителя руководителя Гостехнадзора Республики Бурятия), осуществляющего личный прием.

80. В соответствии с резолюциями Руководителя Гостехнадзора Республики Бурятия (Заместителя руководителя Гостехнадзора Республики Бурятия), осуществивших личный прием, карточка личного приема направляется Отделом исполнителям с внесением необходимых данных в электронную базу данных.

81. Подготовка письменного ответа осуществляется в соответствии с разделом III «Порядок работы с письменными обращениями и обращениями, поступившими в форме электронного документа» настоящей Инструкции.

82. Исполнитель в соответствии с резолюцией Руководителя Гостехнадзора Республики Бурятия (Заместителя руководителя Гостехнадзора Республики Бурятия), осуществивших личный прием, направляет ответ гражданину, в котором дается конкретная и полная информация по всем вопросам гражданина, поставленным в ходе личного приема, и уведомляет об этом Руководителя Гостехнадзора Республики Бурятия

(Заместителя руководителя Гостехнадзора Республики Бурятия), осуществивших личный прием, сопроводительным письмом с приложением копии ответа заявителю.

83. Руководитель Гостехнадзора Республики Бурятия (Заместитель руководителя Гостехнадзора Республики Бурятия), осуществивший личный прием, после рассмотрения информации исполнителя, представленной в соответствии с пунктом 82 настоящей Инструкции, в случае неполного рассмотрения вопросов, поставленных в ходе личного приема, принимает решение о дополнительном рассмотрении обращения гражданина, а также принимает в пределах своей компетенции решение о привлечении к ответственности лиц в случае установления фактов нарушения предписаний нормативных правовых актов, прав, свобод или законных интересов граждан, о чем дает соответствующие поручения.

84. Возврат информации на повторное рассмотрение осуществляется в соответствии с разделом III «Порядок работы с письменными обращениями и обращениями, поступившими в форме электронного документа» настоящей Инструкции.

85. Решение об окончании рассмотрения обращения принимает Руководитель Гостехнадзора Республики Бурятия (Заместитель руководителя Гостехнадзора Республики Бурятия), осуществивший личный прием, путем списания материалов рассмотрения «В дело» с определением результатов рассмотрения обращения (поддержано, разъяснено, не поддержано).

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

87. Обращения граждан, поручения должностных лиц, информация в адрес должностного лица, копии ответов заявителю, документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел Гостехнадзора Республики Бурятия.

88. В случае рассмотрения повторного обращения или появления дополнительных материалов они подшиваются к делу с первичным обращением.

89. Документы в делах располагаются в соответствии с порядковыми номерами. Сформированные дела помещаются в специальные папки для хранения в текущем архиве, где располагаются в хронологическом порядке.

90. Хранение материалов по личному приему обеспечивается Отделом в текущем архиве в течение пяти лет, после чего они передаются в Национальный архив Республики Бурятия, где в соответствии с заключением экспертной комиссии либо передаются на государственное хранение, либо уничтожаются.

V. Порядок работы с устными обращениями граждан, поступившими в ходе проведения Гостехнадзором Республики Бурятия «Прямых эфиров», «Горячих линий» на радио и телевидении, в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет»

91. Устные обращения граждан могут поступать при проведении Гостехнадзором Республики Бурятия «Прямых эфиров», «Горячих линий» с участием Руководителя Гостехнадзора Республики Бурятия (Заместителя руководителя Гостехнадзора Республики Бурятия) на радио и телевидении, в информационно – телекоммуникационной сети «Интернет».

92. При поступлении устного обращения в ходе проведения Гостехнадзором Республики Бурятия «Прямых эфиров», «Горячих линий» с участием Руководителя Гостехнадзора Республики Бурятия (Заместителя руководителя Гостехнадзора Республики Бурятия) по которым требуются лишь разъяснения, ответ дается непосредственно во время проведения Гостехнадзором Республики Бурятия «Прямого эфира», «Горячей линии».

93. При отсутствии возможности дать ответ во время проведения Гостехнадзором Республики Бурятия «Прямого эфира», «Горячей линии», вопрос, заданный во время проведения Гостехнадзором Республики Бурятия «Прямого эфира», «Горячей линии», рассматривается Отделом в рабочем порядке в соответствии с разделом III «Порядок работы с письменными обращениями и обращениями, поступившими в форме электронного документа» настоящей Инструкции.

VI. Порядок организации и проведения приема граждан в режиме видео-конференц-связи

94. Рассмотрение обращений граждан в режиме видео-конференц-связи (далее - видеоприем граждан) осуществляет Руководитель Гостехнадзора Республики Бурятия (Заместитель руководителя Гостехнадзора Республики Бурятия).

95. Техническое обеспечение проведения видеоприема граждан осуществляет Гостехнадзор Республики Бурятия.

96. Стационарный абонентский пункт проведения видеоприема размещается в рабочем кабинете Руководителя Гостехнадзора Республики Бурятия (Заместителя руководителя Гостехнадзора Республики Бурятия).

Абонентские пункты проведения видеоприема граждан Руководителем Гостехнадзора Республики Бурятия (Заместителем руководителя Гостехнадзора Республики Бурятия) в районах Республики Бурятия размещаются в рабочих кабинетах должностных лиц Гостехнадзора Республики Бурятия, действующих на данных территориях.

97. Подготовка, проведение приема граждан в режиме видео-конференц-связи, рассмотрение поступивших обращений осуществляется в соответствии с разделом IV «Порядок организации и проведения личного приема и рассмотрения письменного обращения гражданина в связи с проведением личного приема» настоящей Инструкции.

VII. Порядок обжалования действий (бездействия) или решений должностных лиц Гостехнадзора Республики Бурятия

98. Гражданин вправе направить жалобу на действия (бездействие) должностных лиц Гостехнадзора Республики Бурятия, осуществляющих (осуществивших) рассмотрение его обращения, в адрес руководителя Гостехнадзора Республики Бурятия или должностного лица, исполняющего его обязанности.

99. Действия (бездействие) или решения должностных лиц Гостехнадзора Республики Бурятия, руководителя Гостехнадзора Республики Бурятия, также могут быть обжалованы в судебные органы в порядке, установленном действующим законодательством.