УТВЕРЖДЕНО
приказом УФК
по Иркутской области
от 26 апреля 2024 г. № 136

Положение
об организации рассмотрения обращений в Управлении Федерального казначейства по Иркутской области

I. Общие положения

1.1. Рассмотрение обращений граждан и организаций (далее – обращения) в Управлении Федерального казначейства по Иркутской области (далее – Управление) осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Указом Президента Российской Федерации от 17 апреля 2017 г. № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций», Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», постановлением Правительства Российской Федерации от 16 августа 2012 г. № 840 «О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации», Методическими рекомендациями по реализации принципов открытости в территориальных органах Федерального казначейства, доведенными письмом Федерального казначейства от 30.06.2017 № 07-04-05/07-530, Регламентом Управления Федерального казначейства по Иркутской области, утвержденным приказом Управления от 19 июня 2006 г. № 93а, иными нормативными и правовыми актами Российской Федерации, а также настоящим Положением.

1.2. Рассмотрение обращений, включая личный прием граждан по вопросам, отнесенным к компетенции Управления, проводится в целях поддержания непосредственных контактов Управления с населением и оперативного решения актуальных вопросов на основе качественного и своевременного рассмотрения обращений заявителей.

1.3. Рассмотрение письменных обращений (включая поступившие в форме электронных документов/сообщений) и прием граждан в Управлении осуществляют: руководитель управления (далее – Руководитель), заместители Руководителя в соответствии с распределением обязанностей и уполномоченные должностные лица согласно резолюции.

Письменные обращения, поступившие в отделы, созданные для осуществления функций Управления на территории Иркутской области (далее – территориальные отделы), перенаправляются для регистрации в Управление и рассматриваются Руководителем и заместителями Руководителя в соответствии с распределением обязанностей.

Прием граждан в территориальных отделах, ввиду их отдаленности, осуществляют начальники территориальных отделов.

1.4. Должностное лицо, осуществляющее рассмотрение письменных обращений и прием граждан, несет ответственность за качество ответов по существу поставленных вопросов и предоставляемые разъяснения по вопросам, отнесенным к компетенции Управления.

1.5. При определении вида обращения гражданина необходимо руководствоваться статьей 4 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ:

1) обращение гражданина – направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;

2) предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

3) заявление – просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

4) жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

1.6. Вид обращения организации определяется по аналогии с рекомендациями, установленными в п. 1.5 настоящего Положения.

II. Организация приема граждан

2.1. Прием и регистрация обращений граждан на личный прием:

2.1.1. Личный прием граждан в Управлении осуществляется на основе обращений, поступивших в письменной форме (на бумажном носителе или в виде электронного запроса) и устного обращения (по телефону или лично). Информация о порядке личного приема граждан (место приема, условия приема, необходимые документы, контактный телефон/факс, адрес электронной почты, часы личного приема граждан) размещается на официальном сайте Управления в сети Интернет и на информационных стендах Управления.

2.1.2. Запись граждан на прием к Руководителю, заместителям Руководителя осуществляется административно-финансовым отделом (сотрудником приемной Руководителя).

Заявления граждан о приеме рассматриваются на соответствие следующим требованиям:

- просьба заявителя о личном приеме не должна быть анонимной;

- интересующий заявителя вопрос должен относиться к компетенции Управления;

- обращение гражданина (как устное, так и письменное), в случае необходимости, должно подкрепляться материалами и документами, обосновывающими или поясняющими суть обращения;

- представляемые заявителем материалы не должны содержать выражений, оскорбляющих честь и достоинство других лиц.

Если заявление гражданина (устное или письменное) о личном приеме не соответствует вышеприведенным требованиям, гражданину может быть отказано в приеме Руководителем или заместителями Руководителя с обязательным разъяснением причины отказа.

Если интересующий гражданина вопрос находится в сфере ведения территориального отдела, то гражданину, обратившемуся с просьбой о записи на прием к Руководителю/заместителю Руководителя, будет рекомендовано первоначально обратиться в соответствующий территориальный отдел для решения его вопроса по существу.

При невозможности решения вопроса заявителя территориальным отделом, несогласии заявителя с полученным результатом рассмотрения, или отказе заявителя от предложенного рассмотрения его обращения в территориальном отделе, к компетенции которого относится его вопрос, гражданину будет предложен прием у Руководителя/заместителя Руководителя.

2.1.3. Если в ходе рассмотрения заявления гражданина возникает необходимость проверки документов и материалов, представленных заявителем, и дополнительного уточнения обстоятельств дела, то гражданин будет дополнительно уведомлен о дате его приема Руководителем/ заместителем Руководителя. Срок проверки не должен превышать 7 календарных дней. В отдельных случаях срок может быть продлён с разрешения Руководителя.

2.1.4. При осуществлении записи на личный прием к Руководителю/ заместителям Руководителя/начальнику территориального отдела сотрудник приемной Руководителя/ответственный сотрудник территориального отдела заполняет Карточку личного приема гражданина (по форме согласно приложению № 3 к настоящему Положению) и регистрирует в Журнале учета граждан, обратившихся на личный прием в Управление Федерального казначейства по Иркутской области/в Журнале учета граждан, обратившихся на личный прием в отдел №__ Управления Федерального казначейства по Иркутской области (по форме согласно приложению № 1 к настоящему Положению);

2.1.5. Сведения о произведенной записи на личный прием к Руководителю/заместителю Руководителя/начальнику территориального отдела Сотрудник приемной Руководителя/ответственный сотрудник территориального отдела с учетной Карточкой личного приема гражданина и

приложением имеющихся материалов по рассматриваемому вопросу направляет Руководителю/заместителю Руководителя/начальнику территориального отдела соответственно для определения даты проведения личного приема.

2.1.6. При определении даты приема Руководитель/заместитель Руководителя/начальник территориального отдела, в случае необходимости, дают поручения должностным лицам соответствующих отделов Управления о подготовке необходимых материалов по рассматриваемому вопросу к дате приема.

Дата, место и время приема граждан определяется лицом, осуществляющим прием, с учетом его рабочего плана и утвержденными графиками личного приема граждан и доводится до сведения сотрудника приемной Руководителя/ответственного сотрудника территориального отдела в срок не более 7 дней. Сотрудник приемной Руководителя/ответственный сотрудник территориального отдела оперативно доводит данную информацию до сведения граждан по контактным каналам связи.

2.1.7. Ответственный сотрудник территориального отдела обобщает и по итогам каждого полугодия готовит отчет о результатах приема граждан в территориальном отделе по форме, предусмотренной приложением № 2 к настоящему Положению, который представляет в административно-финансовый отдел для подготовки сводного отчета.

Административно-финансовый отдел (сотрудник приемной Руководителя) обобщает и по итогам каждого полугодия готовит сводный отчет о результатах приема граждан в Управлении и территориальных отделах по форме, предусмотренной приложением № 2 к настоящему Положению, который представляет Руководителю.

2.2. Прием граждан Руководителем, заместителями Руководителя и начальниками территориальных отделов:

2.2.1. Руководитель, заместители Руководителя проводят прием граждан в служебных кабинетах Управления, начальники территориальных отделов – в служебных кабинетах административных зданий территориальных отделов.

2.2.2. По решению Руководителя, заместителей Руководителя/ начальников территориальных отделов к участию в проведении ими приема граждан могут привлекаться иные сотрудники Управления/территориальных отделов.

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

2.2.4. В случае, если интересующий гражданина вопрос на момент приема является очевидным и не требует дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

2.2.5. В случаях, если на личном приеме возникают новые вопросы и обращения, которые не могут быть решены непосредственно во время приема, гражданину предлагается оставить заявление в письменной форме, которое в

установленном порядке подлежит регистрации в административно-финансовом отделе. На первом листе такого обращения административно-финансовый отдел/ответственный сотрудник территориального отдела проставляет штамп или делает собственноручную запись: «Принято на личном приеме «__» _____20__г.».

2.2.6. Содержание как устных, так и письменных обращений граждан во время личного приема Руководителем, заместителями Руководителя, начальниками территориальных отделов заносится в карточку личного приема гражданина, по результатам приема подписывается лицом, осуществляющим прием, и передается в административно-финансовый отдел/ответственному сотруднику территориального отдела для последующей регистрации и учета в Журнале учета граждан, обратившихся на личный прием в Управление Федерального казначейства по Иркутской области/в Журнале учета граждан, обратившихся на личный прием в отдел №__ Управления Федерального казначейства по Иркутской области.

2.3. Прием граждан иными должностными лицами Управления:

2.3.1. Руководитель и заместители Руководителя при ознакомлении с информацией о произведенной записи к ним на личный прием, представленной административно-финансовым отделом, вправе дать поручение в письменной форме по приему граждан должностным лицам (не ниже начальника отдела) Управления, в компетенцию которых, в соответствии с должностными регламентами, входят рассматриваемые вопросы (далее – должностные лица).

2.3.2. Прием граждан должностными лицами проводится в срок, не превышающий 7 календарных дней с даты получения поручения.

Информация о дате и месте приема гражданина должностным лицом доводится до гражданина в порядке, изложенном в п. 2.1.6. настоящего Положения.

2.4. Карточки личного приема граждан подшиваются в дело вместе с материалами по проведению личного приема.

III. Организация рассмотрения письменных обращений граждан и организаций

3.1. Все поступающие в Управление письменные обращения (на бумажном носителе или в форме электронного документа/сообщения) подлежат обязательной регистрации в административно-финансовом отделе в срок, не превышающий трех дней с момента поступления (за исключением жалоб, которые регистрируются не позднее следующего рабочего дня со дня поступления).

При поступлении письменного обращения гражданина/организации в территориальный отдел ответственный сотрудник территориального отдела не позднее следующего дня за днем поступления направляет бумажный экземпляр в Управление по почте заказной корреспонденцией. При необходимости, на экземпляре заявителя проставляется штамп «Получено» с датой получения и дописывается фраза: «Для перенаправления в УФК по Иркутской области».

Административно-финансовым отделом:

- производится регистрация обращений граждан/организаций в ППО АСД «LanDocs» в журнале «Обращения граждан и организаций», включающая в себя заполнение реквизитов регистрационной карточки (далее – РК) документа с прикреплением файлов в соответствии с Технологическим регламентом работы с документами в ППО АСД «LanDocs» территориальных органов Федерального казначейства;

- зарегистрированные документы направляются помощнику Руководителя для доклада Руководителю либо заместителю Руководителя.

При поступлении обращения от Руководителя/ Заместителя Руководителя в ППО АСД «LanDocs» начальник, указанный в поручении первым, организует работу и несет ответственность за исполнение, а также определяется с ходом его исполнения.

3.2. Письменное обращение (за исключением жалоб) рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения[1], Руководитель вправе продлить срок его рассмотрения, но не более чем на 30 дней, с одновременным уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения его обращения. В этих целях исполнитель не позднее, чем за три дня до истечения срока исполнения поручения представляет на имя Руководителя служебную записку с обоснованием необходимости продления срока исполнения поручения.

Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

Заявления граждан на возврат денежных средств регистрируются не позднее следующего рабочего дня в журнале «Обращения граждан и организаций», возврат средств осуществляется в установленном порядке (в течение 3 рабочих дней, со дня, следующего за днем представления заявления на возврат), ответ заявителю направляется в течение 30 дней со дня регистрации обращения. Рекомендуется сокращать сроки направления ответа заявителю.

Обращения бывших сотрудников Управления (получение справок о зарплате, копий приказов, трудовых книжек и т.п.) регистрируются в журнале «Обращения граждан и организаций» (в течение 3 рабочих дней с момента поступления), рассматриваются и исполняются в установленном порядке (в течение 3 рабочих дней со дня регистрации).

3.3. Ответ на обращение подписывается Руководителем или заместителями Руководителя, которыми осуществлялось рассмотрение обращения в соответствии с распределением обязанностей.

3.4. Обращения, содержащие обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц, не могут направляться этим

---

[1] При направлении запроса в стороннюю организацию рекомендуется ссылаться на пункт 2 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ об обязанности адресата предоставить информацию в течение 15 дней.

должностным лицам для рассмотрения и подготовки ответа.

Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 календарных дней со дня регистрации возвращается заявителю, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

3.5. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия, почтовый или электронный адрес заявителя, 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.

При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, заместитель Руководителя, курирующий работу административно-финансового отдела, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных вопросов и сообщить заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в иной государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 календарных дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, 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 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

В случае, если в письменном обращении содержится вопрос, на который заявителю многократно (3 раза и более) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Руководитель вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший 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, заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется по адресу электронной почты, указанному в обращении, если иное не указано в обращении. Ответ на обращение, поступившее в письменной форме, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении, если иное не указано в обращении.

Ответ на обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, может быть размещен на официальном сайте Управления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ. Гражданину, направившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта, на котором размещен ответ на обращение.

3.6. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Управления, перенаправляется в течение 7 календарных дней со дня регистрации, в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов (с ссылкой в сопроводительном письме на часть 3 статьи 8 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ), с уведомлением заявителя, направившего обращение, о переадресации обращения (за исключением жалоб, которые перенаправляются в течение 3 рабочих дней со дня регистрации, с уведомлением заявителя), при этом необходимо указывать номер и дату сопроводительного письма, которым перенаправлено обращение.

Обращения органов государственной власти, органов местного самоуправления, организаций и граждан по вопросам системы государственных и муниципальных закупок, относящиеся к компетенции центрального аппарата Федерального казначейства перенаправляется по принадлежности в течение 3 рабочих дней со дня регистрации с уведомлением заявителя, направившего обращение, о переадресации обращения.

Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение 5 календарных дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

3.7. 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 7 календарных дней со дня регистрации направляется в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам.

3.8. Руководитель, заместители Руководителя и начальники отделов в рамках возложенных на них полномочий:

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

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

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

г) готовят письменный ответ по существу вопросов, поставленных в обращении;

д) уведомляют заявителя о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией;

е) осуществляют контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, организуют учет, анализируют содержания поступивших обращений и принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов заявителей.

3.9. Управление, по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, в течение 15 календарных дней предоставляет документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

3.10. Обращения считаются рассмотренными, если разрешены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы. Рассмотрение повторных обращений по разрешенным вопросам проводится в случаях выявления новых обстоятельств или изменения нормативного правового регулирования в сфере, относящейся к существу вопроса.

3.11. Административно-финансовым отделом ежемесячно представляется в электронной форме информация о результатах рассмотрения обращений граждан и организаций, а также о мерах, принятых по таким обращениям, в Администрацию Президента Российской Федерации (на закрытый информационный портал ССТУ.РФ), а также ежеквартально формируется и представляется в Федеральное казначейство (по запросу) отчет о результатах работы с обращениями.

3.12. Обращения, содержащие сведения о проявлениях коррупции в Управлении, рассматриваются в соответствии с пунктами 3.1 – 3.10 настоящего Положения.

Приложение № 1
к Положению об организации
рассмотрения обращений в
Управлении Федерального
казначейства по Иркутской
области, утвержденному
приказом УФК по Иркутской
области
от 26 апреля 2024 г. № 136

Журнал
учета граждан, обратившихся на личный прием в Управление Федерального казначейства по Иркутской области/ учета граждан, обратившихся на личный прием в отдел № __ Управления Федерального казначейства по Иркутской области

№ п/п	Дата приема	Ф.И.О. гражданина	Адрес места жительства гражданина	Краткое содержание обращения	Отметка о результатах приема (принятое решение)	Ф.И.О. и подпись лица, проводившего прием
1	2	3	4	5	6	7

Приложение № 2
к Положению об организации
рассмотрения обращений в
Управлении Федерального
казначейства по Иркутской
области, утвержденному приказом
УФК по Иркутской области
от 26 апреля 2024 г. № 136

СВОДНЫЙ ОТЧЕТ

о результатах приема граждан в Управлении Федерального казначейства по Иркутской области
за ___ полугодие 20__г.

	Результаты рассмотрения обращений				
	Количество обращений, всего	из них			
		Удовлетворено	Даны разъяснения	Отказано	Предложено оставить письменное обращение
Принято за отчетный период, всего					
В том числе руководителем и его заместителями					
В том числе должностными лицами отделов Управления					
В том числе начальниками отделов, осуществляющих полномочия Управления на территории городов и районов Иркутской области					

ОТЧЕТ

о результатах приема граждан в отделе № __ Управления Федерального казначейства по Иркутской области
за ___ полугодие 20__г.

	Результаты рассмотрения обращений				
	Количество обращений, всего	из них			
		Удовлетворено	Даны разъяснения	Отказано	Предложено оставить письменное обращение
Принято за отчетный период, всего					

Приложение № 3
к Положению об организации
рассмотрения обращений в
Управлении Федерального
казначейства по Иркутской
области, утвержденному приказом
УФК по Иркутской области
от 26 апреля 2024 г. № 136

Карточка личного приема граждан № ___

(Заполняется работником Управления, осуществляющим запись на прием/ответственным сотрудником территориального отдела)

Дата и время поступления обращения для записи на прием «____»_____20__г.
____час.____ мин.

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

Дата, назначенная на прием «___»_____ 20__ г. в ____час. ____мин., комн.N _____

Ф.И.О. посетителя _____
_____

Место его работы _____
_____

Должность _____
_____

Адрес (прописка), тел._____
_____

По какому вопросу _____
_____

Когда, по какому вопросу обращался (ась) ранее _____
_____

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

Подпись осуществившего прием _____
(расшифровка подписи)

Подпись гражданина _____
(расшифровка подписи)

Оборотная сторона учетной карточки приема граждан

Дата приема «___»_____ 20__ 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:_____