

ГОСУДАРСТВЕННАЯ ИНСПЕКЦИЯ
РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН
ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ
ГОСУДАРСТВЕННОГО КОНТРОЛЯ
ЗА ПРОИЗВОДСТВОМ, ОБОРОТОМ И
КАЧЕСТВОМ ЭТИЛОВОГО СПИРТА,
АЛКОГОЛЬНОЙ ПРОДУКЦИИ
И ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ
(Госалкогольинспекция Республики Татарстан)



ТАТАРСТАН РЕСПУБЛИКАСЫНЫҢ
ЭТИЛ СПИРТЫ ҺӘМ АЛКОГОЛЬЛЕ
ПРОДУКЦИЯ ҖИТЕШТЕРҮНЕ,
ӘЙЛӘНЭШТӘ ЙӨРТҮНЕ,
СЫЙФАТЫН ДӘҮЛӘТ ТИКШЕРҮЕН
ТӘЭМИН ИТҮ ҺӘМ КУЛЛАНУЧЫЛАР
ХОКУКЛАРЫН ЯКЛАУ БУЕНЧА
ДӘҮЛӘТ ИНСПЕКЦИЯСЕ
(Татарстан Республикасы дәүләт алкоголь инспекциясе)

ПРИКАЗ

29.09.2015

№ 12-07/60

г. Казань

Об утверждении Инструкции
по рассмотрению обращений граждан

В целях реализации Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Закона Республики Татарстан от 12.05.2003 №16-ЗРТ «Об обращениях граждан в Республике Татарстан», а также в целях повышения эффективности деятельности Госалкогольинспекции Республики Татарстан по рассмотрению обращений граждан по вопросам, относящимся к компетенции Госалкогольинспекции Республики Татарстан, п р и к а з ы в а ю :

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию по рассмотрению обращений граждан, поступающих в Госалкогольинспекцию Республики Татарстан (далее – Инструкция).

2. Начальникам отделов Госалкогольинспекции Республики Татарстан, начальникам территориальных органов Госалкогольинспекции Республики Татарстан ознакомить всех сотрудников с утвержденной настоящим приказом Инструкцией и обеспечить рассмотрение обращений граждан в соответствии с ее требованиями.

3. Начальнику отдела контроля отчетности в сфере оборота спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции Госалкогольинспекции Республики Татарстан Акулину М.А. обеспечить доступ специалистам структурных подразделений Госалкогольинспекции Республики Татарстан, рассматривающим обращения граждан, в Блок «Обращения граждан» системы внутреннего контура Электронного Правительства Республики Татарстан.

4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя руководителя Госалкогольинспекции Республики Татарстан Ф.Г. Хамматова.

Руководитель

И.А. Марченко

Утверждена приказом
Госалкогольинспекции
Республики Татарстан
от "29" "09" 2015 г.
№ 12-04/60

ИНСТРУКЦИЯ

по рассмотрению обращений граждан, поступающих в Государственную инспекцию Республики Татарстан по обеспечению государственного контроля за производством, оборотом и качеством этилового спирта, алкогольной продукции и защите прав потребителей

I. Общие положения

1.1. Настоящая Инструкция по рассмотрению обращений граждан, поступающих в Государственную инспекцию Республики Татарстан по обеспечению государственного контроля за производством, оборотом и качеством этилового спирта, алкогольной продукции и защите прав потребителей (далее – Инструкция), устанавливает порядок по рассмотрению обращений граждан в Государственной инспекции Республики Татарстан по обеспечению государственного контроля за производством, оборотом и качеством этилового спирта, алкогольной продукции и защите прав потребителей.

1.2. В рассмотрении обращений граждан участвуют все структурные подразделения Государственной инспекции Республики Татарстан по обеспечению государственного контроля за производством, оборотом и качеством этилового спирта, алкогольной продукции и защите прав потребителей (далее – Госалкогольинспекция РТ) в зависимости от содержания обращения.

Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

1.3. Информация о порядке рассмотрения обращений граждан может быть получена:

 посредством информационных стендов, содержащих информацию о порядке рассмотрения обращений граждан, расположенных в фойе Госалкогольинспекции РТ, а также в коридорах, холлах, фойе территориальных органов;

 посредством обращения на сайты Госалкогольинспекции РТ;

 при устном обращении в Госалкогольинспекцию РТ и ее территориальные органы (лично или по телефону);

 при письменном (в том числе в форме электронного документа) обращении в Госалкогольинспекцию РТ и ее территориальные органы;

 через средства массовой информации;

 через справочные службы.

1.4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется в соответствии с:

 Конституцией Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12 декабря 1993 года);

Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Конституцией Республики Татарстан от 06.11.1992;

Законом Республики Татарстан от 12.05.2003 № 16-ЗРТ «Об обращениях граждан в Республике Татарстан»;

постановлением Кабинета Министров Республики Татарстан от 05.08.2005 № 391 «Вопросы Государственной инспекции Республики Татарстан по обеспечению государственного контроля за производством, оборотом и качеством этилового спирта, алкогольной продукции и защите прав потребителей»;

постановлением Кабинета Министров Республики Татарстан от 13.11.2006 №537 «О задачах органов государственной власти Республики Татарстан по обеспечению личного приема граждан согласно требованиям Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации»;

инструкцией по делопроизводству, утвержденной приказом Госалкогольинспекции Республики Татарстан от 21.03.2012 №62 «Об утверждении инструкции по делопроизводству».

1.5. В настоящей Инструкции используются следующие термины и определения:

обращение – направленные в Госалкогольинспекцию Республики Татарстан или должностному лицу Госалкогольинспекции Республики Татарстан в письменной форме, в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности Госалкогольинспекции РТ и ее территориальных органов, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

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 Госалкогольинспекции РТ и ее территориальных органов и должностных лиц, либо критика деятельности Госалкогольинспекции РТ и ее территориальных органов и их должностных лиц;

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

заявитель - гражданин либо его уполномоченный представитель, обратившийся в Госалкогольинспекцию РТ с предложением, заявлением или жалобой по вопросам, отнесенным к компетенции Госалкогольинспекции РТ;

II. Последовательность и сроки рассмотрения обращений граждан

2.1. Рассмотрение обращений граждан включает в себя:

- 1) принятие и регистрацию обращения;
- 2) рассмотрение обращения по существу;

- 3) подготовку и подписание ответа заявителю;
- 4) направление ответа заявителю;
- 5) направление обращения по подведомственности и уведомление заявителя о переадресации его обращения.

2.2. Заявитель обращается в Госалкогольинспекцию РТ или ее территориальный орган в форме устного обращения (консультация по телефону), в письменной форме, в форме электронного документа (посредством электронной почты, интернет-приемной на официальном портале Правительства Республики Татарстан, интернет-приемной на портале Госалкогольинспекции РТ) или в форме личного устного обращения к должностному лицу во время приема.

Письменное обращение (обращение в форме электронного документа), поступившее в Госалкогольинспекцию РТ и ее территориальные органы в соответствии с ее компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

2.3. Рассмотрение устных обращений (консультация по телефону)

2.3.1. Заявитель по телефону обращается в структурное подразделение Госалкогольинспекции РТ для получения консультации по возникшим вопросам.

2.3.2. Специалист структурного подразделения Госалкогольинспекции РТ, принявший телефонный звонок, подробно и в вежливой (корректной) форме консультирует обратившихся граждан по интересующим их вопросам, в пределах компетенции Госалкогольинспекции РТ.

Ответ должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил заявитель, фамилии, имени, отчества и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

Если специалист, принявший звонок, не имеет возможности ответить на поставленный вопрос, он должен сообщить гражданину номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию. В случае, когда консультация занимает более десяти минут или вопрос требует дополнительного изучения или проверки, предложить заявителю обратиться в письменной форме, в форме электронного документа или в форме личного устного обращения к должностному лицу во время приема.

Устные обращения (консультации по телефону) регистрируются в единой межведомственной системе электронного документооборота органов государственной власти Республики Татарстан «Электронное Правительство Республики Татарстан» в блоке «Обращения граждан» (далее - ЭДО).

Занесение устного обращения в ЭДО осуществляется специалистом, рассмотревшим устное обращение, в день поступления телефонного звонка.

2.4. Рассмотрение письменных обращений

2.4.1. Специалист, ответственный за делопроизводство, регистрирует обращение в ЭДО и направляет его на рассмотрение руководителю (заместителю руководителя, начальнику территориального органа) Госалкогольинспекции РТ.

2.4.2. Руководитель (заместитель руководителя, начальник территориального органа) Госалкогольинспекции РТ рассматривает и направляет обращение в структурное подразделение, в компетенцию которого входит предмет рассматриваемого обращения, для рассмотрения обращения по существу и подготовки проекта ответа заявителю.

2.4.3. Руководитель структурного подразделения назначает из числа специалистов подразделения исполнителя, ответственного за рассмотрение обращения (далее – специалист), и передает ему обращение для подготовки ответа заявителю.

В случае, если обращение направлено на рассмотрение в несколько структурных подразделений, исполнителем обобщенного ответа назначается лицо, указанное первым в резолюции руководителя (заместителя руководителя, начальника территориального органа) Госалкогольинспекции РТ на данное обращение. Соисполнители в течение срока, отведенного на подготовку ответа заявителю, представляют исполнителю предложения для включения в проект ответа заявителю либо информируют об отсутствии указанных предложений.

2.4.4. Специалист:

изучает суть обращения, нормативную правовую базу и сложившуюся правоприменительную практику по проблеме, обозначенной в обращении;

в случае необходимости организует проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов либо принятие других мер для рассмотрения обращения;

готовит проект ответа заявителю;

направляет проект ответа на согласование руководителю структурного подразделения, заинтересованным структурным подразделениям, руководителю правового отдела (специалисту по правовым вопросам территориального органа), заместителю руководителя (заместителю начальника территориального органа) Госалкогольинспекции РТ.

Если обращение заявителя по своему содержанию не относится к компетенции Госалкогольинспекции РТ, осуществляются действия, устанавливаемые пунктом 2.8 настоящей Инструкции.

Если в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, т.е. является анонимным обращением, осуществляются действия, устанавливаемые пунктом 2.9 настоящей Инструкции.

Госалкогольинспекция РТ или должностное лицо при получении 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 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 государственный орган или должностному лицу в соответствии с их компетенцией,

о чем сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель Госалкогольинспекции РТ, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Госалкогольинспекцию РТ или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

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

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.

2.4.5. Руководитель структурного подразделения, заинтересованные структурные подразделения, руководитель правового отдела (специалист по правовым вопросам территориального органа), заместитель руководителя (заместитель начальника территориального органа) Госалкогольинспекции РТ рассматривают проект ответа, проводят экспертизу, в том числе правовую, подготовленного проекта ответа, согласовывают и направляют его специалисту. Ответ на обращение должен быть достаточно полным, достоверным, мотивированным, а также содержать ссылки на нормативные правовые акты, послужившие основанием для принятия решения.

2.4.6. Специалист направляет проект ответа на подпись руководителю (заместителю руководителя, начальнику территориального органа) Госалкогольинспекции РТ.

2.4.7. Руководитель (заместитель руководителя, начальник территориального органа) Госалкогольинспекции РТ подписывает ответ на обращение и направляет его специалисту, ответственному за делопроизводство.

2.4.8. Специалист, ответственный за делопроизводство, регистрирует ответ и направляет его заявителю по почтовому адресу, указанному в обращении.

Зарегистрированный ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, о чем делается отметка на бумажной копии ответа.

После отправки ответа на обращение, копия ответа вместе с листом согласования проекта ответа и обращением заявителя направляется на хранение в структурное подразделение, рассмотревшее обращение.

2.4.9. Заявитель может получать информацию о ходе исполнения процедур по телефонам, указанным в справочном приложении либо при непосредственном обращении в Госалкогольинспекцию РТ или ее территориальные органы.

2.5. Рассмотрение обращений в форме электронного документа (посредством электронной почты, интернет-приемной на официальном портале Правительства Республики Татарстан, интернет-приемной на портале Госалкогольинспекции РТ)

Обращение, поступившее в форме электронного документа, регистрируется и рассматривается в порядке, предусмотренном подпунктами 2.4.1 – 2.4.8 настоящей Инструкции.

2.6. Продление срока рассмотрения обращения

2.6.1. В исключительных случаях руководитель (заместитель руководителя, начальник территориального органа) Госалкогольинспекции РТ вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив об этом заявителя. Продление срока рассмотрения обращения возникает в случаях:

направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам в целях получения дополнительных документов и других материалов;

проведения специальных исследований, проверки, в том числе с выездом на место, а также, если решение поставленных вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц.

В указанных случаях специалист-исполнитель готовит проект обоснования о продлении срока рассмотрения обращения и направляет его на утверждение руководителю (заместителю руководителя, начальнику территориального органа) Госалкогольинспекции РТ.

2.6.2. Руководитель (заместитель руководителя, начальник территориального органа) Госалкогольинспекции РТ рассматривает обоснование, устанавливает дополнительный срок для рассмотрения обращения и направляет специалисту.

2.6.3. Специалист после утверждения обоснования о продлении срока готовит проект уведомления заявителя о продлении срока с указанием причины и срока продления.

2.6.4. Дальнейшее рассмотрение обращения производится в порядке, установленном подпунктами 2.4.3 – 2.4.8 настоящей Инструкции.

2.7. Личный прием граждан

2.7.1. Личный прием граждан проводится руководителем Госалкогольинспекции РТ и его заместителями, начальниками территориальных органов Госалкогольинспекции РТ и их заместителями. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения

граждан через сайт Госалкогольинспекции РТ, через информационные стенды, через средства массовой информации и иным способом.

Предварительная запись и учет приема граждан ведется специалистом, ответственным за делопроизводство, либо иным должностным лицом путем заполнения карточек личного приема согласно приложению к настоящей Инструкции.

Карточка личного приема регистрируется в ЭДО специалистом, ответственным за делопроизводство либо иным должностным лицом.

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

На личном приеме гражданин излагает суть своего обращения. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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 гражданина. В остальных случаях гражданину готовится и направляется письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

2.7.3. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, предусмотренном пунктом 2.4 настоящей Инструкции.

2.7.4. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поставленных гражданином вопросов не входит в компетенцию Госалкогольинспекции РТ, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

2.8. Направление обращения по подведомственности

2.8.1. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Госалкогольинспекции РТ направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

Специалист-исполнитель готовит проекты письма о перенаправлении обращения по подведомственности и уведомления заявителя о переадресации обращения и направляет их вместе с обращением заявителя на согласование руководителям заинтересованных структурных подразделений, руководителю правового отдела (специалисту по правовым вопросам территориального органа), заместителю руководителя (заместителю начальника территориального органа) Госалкогольинспекции РТ.

2.8.2. Руководители заинтересованных структурных подразделений, руководитель правового отдела (специалист по правовым вопросам территориального органа), заместитель руководителя (заместитель начальника территориального органа) Госалкогольинспекции РТ согласовывают проекты письма о направлении обращения по подведомственности и уведомления заявителя и направляют исполнителю.

2.8.3. Исполнитель направляет согласованные проекты письма о направлении обращения по подведомственности и уведомления заявителя на подпись руководителю (заместителю руководителя, начальнику территориального органа) Госалкогольинспекции РТ.

2.8.4. Руководитель (заместитель руководителя, начальник территориального органа) Госалкогольинспекции РТ подписывает письмо и уведомление заявителя и передает вместе с обращением специалисту, ответственному за делопроизводство.

2.8.5. Специалист, ответственный за ведение делопроизводства, регистрирует письмо о направлении обращения по подведомственности и уведомление заявителя в ЭДО и направляет письмо по подведомственности, а уведомление – заявителю.

2.9. Рассмотрение анонимных обращений

2.9.1. 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. Специалист подготавливает служебную записку об оставлении обращения без ответа, согласовывает ее с руководителем структурного подразделения, регистрирует у специалиста, ответственного за делопроизводство, и передает вместе с обращением руководителю (заместителю руководителя, начальнику территориального органа, заместителю начальника территориального органа) Госалкогольинспекции РТ.

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.

2.9.2. Руководитель (заместитель руководителя, начальник территориального органа, заместитель начальника территориального органа) Госалкогольинспекции РТ рассматривает служебную записку, прекращает по данному обращению производство и передает специалисту, ответственному за ведение делопроизводства, который направляет ее в структурное подразделение, рассмотревшее обращение.

III. Порядок и формы контроля за порядком рассмотрения обращений граждан

3.1. Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан включает в себя: выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение жалоб, проведение проверок, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, подготовку решений на действия (бездействие) лиц, обеспечивающих рассмотрение обращений граждан.

Формами контроля за соблюдением Инструкции являются:

- проведение экспертизы проектов ответов по рассмотрению обращений граждан. Результатом экспертизы является визирование проектов ответов;
- проведение в установленном порядке проверки ведения делопроизводства;
- проведение в установленном порядке контрольных проверок.

Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании полугодовых или годовых планов работы Госалкогольинспекции РТ) и внеплановыми. При проведении проверки могут рассматриваться все вопросы, связанные с рассмотрением обращений граждан (комплексные проверки), или по конкретному обращению заявителя.

В целях осуществления контроля за совершением процедур, установленных разделом II настоящей Инструкции, при рассмотрении обращений граждан и принятии решений руководителю Госалкогольинспекции РТ представляется справка о результатах проверки.

3.2. Текущий контроль за соблюдением Инструкции по рассмотрению обращений граждан, осуществляется руководителем Госалкогольинспекции РТ, заместителем руководителя Госалкогольинспекции РТ, руководителями соответствующих структурных подразделений.

3.3. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается руководителем Госалкогольинспекции РТ.

По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей виновные лица привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.4. Руководители структурных подразделений, ответственные исполнители несут ответственность за несвоевременное и (или) ненадлежащее выполнение требований настоящей Инструкции.

Приложение
к Инструкции по рассмотрению
обращений граждан

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА

№ _____

Дата приема «__» _____ 20__ г.

Район _____

Адрес _____

Фамилия, имя, отчество заявителя _____

Социальное положение _____

Льготный состав _____

Повторность: Да, нет _____

Краткое содержание обращения _____

Результат приема _____

Кто проводил прием _____

(должность, ФИО)

Подпись должностного лица _____

Согласен на устный ответ _____

(подпись заявителя)