



СЛУЖБА ГОСУДАРСТВЕННОГО ФИНАНСОВОГО КОНТРОЛЯ ИВАНОВСКОЙ ОБЛАСТИ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

«24» марта 2025 № 29-1
г. Иваново

Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан в службе государственного финансового контроля Ивановской области

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Ивановской области от 31.01.2012 № 4-ОЗ «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Ивановской области», пунктом 2.9 Положения о службе государственного финансового контроля Ивановской области, утвержденного постановлением Правительства Ивановской области от 25.12.2013 № 540-п:

1. Утвердить Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан в службе государственного финансового контроля Ивановской области (далее – Инструкция) (приложение).

2. Руководителям структурных подразделений службы государственного финансового контроля Ивановской области обеспечить рассмотрение обращений граждан в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Закона Ивановской области от 31.01.2012 № 4-ОЗ «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Ивановской области», с учетом положений Инструкции.

3. Признать утратившим силу распоряжение службы государственного финансового контроля Ивановской области от 30.01.2024 № 12 «Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан в службе государственного финансового контроля Ивановской области».

4. Группе делопроизводства и аналитики службы государственного финансового контроля Ивановской области (Жукова Я.А.) ознакомить с настоящим распоряжением государственных гражданских служащих Ивановской области, замещающих должности государственной гражданской службы Ивановской области в службе государственного финансового контроля Ивановской области, под роспись.

5. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на первого заместителя начальника службы государственного финансового контроля Ивановской области – статс-секретаря Коробейникову О.В., заместителя начальника службы государственного финансового контроля Ивановской области Матвеева И.В., руководителей структурных подразделений службы государственного финансового контроля Ивановской области.

6. Настоящее распоряжение вступает в силу с 30.03.2025.

**Начальник службы государственного
финансового контроля Ивановской области**

Т.В. Исаева

Приложение
к распоряжению службы
государственного финансового
контроля Ивановской области
от 24.03.2021 № 29-1

**Инструкция
о порядке рассмотрения обращений граждан
в службе государственного финансового контроля
Ивановской области**

1. Общие положения

1.1. Настоящая Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан в службе государственного финансового контроля Ивановской области (далее – Инструкция) определяет порядок организации рассмотрения обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – граждане, заявители) в службе государственного финансового контроля Ивановской области (далее – Служба), включая организацию личного приема граждан, контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, анализа и обобщения информации, содержащейся в них, проверку состояния работы с обращениями граждан в структурных подразделениях Службы.

1.2. Положения настоящей Инструкции распространяются на обращения граждан, поступившие в Службу в письменной форме, в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал) или сервиса «Общественная приемная» на официальном сайте Службы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающего идентификацию и (или) аутентификацию граждан (далее – сервис «Общественная приемная», официальный сайт Службы), а также в форме устного личного обращения к должностному лицу Службы во время приема граждан (далее – обращения), подлежащие рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ), Законом Ивановской области от 31.01.2012 № 4-ОЗ «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Ивановской области» (далее – Закон № 4-ОЗ) и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Ивановской области.

1.3. Должностные лица Службы, осуществляющие рассмотрение обращений в соответствии с их должностными регламентами, несут

установленную законодательством Российской Федерации ответственность.

1.4. Делопроизводство по обращениям осуществляется группой делопроизводства и аналитики Службы (далее – группа делопроизводства).

1.5. Обработка персональных данных обратившихся в Службу граждан обеспечивается в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации в сфере персональных данных, Правилами обработки персональных данных в службе государственного финансового контроля Ивановской области, утвержденными распоряжением Службы.

1.6. Обращения, поступившие в Службу, подлежат обязательному приему и рассмотрению в соответствии с компетенцией, установленной Положением о службе государственного финансового контроля Ивановской области, утвержденным постановлением Правительства Ивановской области от 25.12.2013 № 540-п.

2. Информирование граждан о порядке рассмотрения обращений

2.1. Информация с указанием режима работы Службы размещается на входе в помещение Службы.

2.2. Справочная информация о контактных телефонах структурных подразделений Службы, почтовом адресе, факсе, электронной почте, месторасположении и режиме работы Службы размещается и поддерживается в актуальном состоянии на официальном сайте Службы ответственным структурным подразделением Службы – отделом правовой, организационно-кадровой и административной работы (далее – правовой отдел).

2.3. Прием обращений в письменной форме при личном обращении граждан осуществляется в помещении Службы, предназначенном для первичного приема граждан и письменных обращений (далее – приемная Службы) по адресу: 153012, г. Иваново, ул. Суворова, д. 42.

2.4. Граждане информируются о факте поступления их обращения, входящих регистрационных реквизитах, наименовании структурного подразделения Службы, ответственного за его рассмотрение, по телефону (4932) 48-29-20 или при личном посещении Службы в правовом отделе.

2.5. График личного приема граждан, правовые акты, регулирующие порядок работы с обращениями граждан, размещаются в разделе «Обращения» на официальном сайте Службы и на информационном стенде в помещении Службы должностным лицом правового отдела, ответственным за работу с обращениями в Службе, назначенным распоряжением Службы.

В указанном разделе на официальном сайте Службы в соответствии с установленной периодичностью также размещаются справочные, статистические и аналитические материалы, касающиеся работы с обращениями в Службе.

3. Прием и регистрация обращений

3.1. Поступление обращений в Службу осуществляется средствами почтовой, фельдъегерской связи, нарочно, по электронным каналам связи: с использованием Единого портала, сервиса «Общественная приемная».

3.2. Поступившие в Службу обращения в письменной форме и форме электронного документа с использованием Единого портала и сервиса «Общественная приемная» принимаются и регистрируются сотрудником группы делопроизводства (далее – делопроизводитель), в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ.

3.3. В целях обеспечения безопасности при работе с обращениями в письменной форме они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру делопроизводителем. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте (бандероли, посылке) работа с обращением в письменной форме приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения начальником Службы.

3.4. При приеме обращений в письменной форме и документов, связанных с их рассмотрением, делопроизводителем:

- а) проверяется правильность адресности корреспонденции;
- б) сортируются телеграммы;
- в) вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);
- г) поступившие с письмом документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, сведения о трудовой деятельности на бумажном носителе, пенсионное удостоверение, заверенные надлежащим образом, фотографии и другие приложения к письму) подкалываются под скрепку после текста письма, затем подкалывается конверт. В случае отсутствия самого текста письма составляется соответствующий акт, который прилагается к конверту.

3.5. Учет обращений, поступивших от граждан, ведется делопроизводителем в Журнале регистрации обращений граждан, поступивших в службу государственного финансового контроля Ивановской области (приложение 1 к Инструкции).

3.6. На зарегистрированном обращении в письменной форме на лицевой стороне первого листа в свободном от текста поле проставляются регистрационные дата и номер обращения.

3.7. При регистрации обращений проверяются установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений, а также осуществляются действия по проверке поступивших обращений на повторность, в том числе в системе электронного документооборота (далее – СЭДО).

3.8. Не считаются повторными обращения одного и того же лица по разным вопросам.

4. Порядок рассмотрения обращений

4.1. Рассмотрение обращения, поступившего в Службу, осуществляется структурным подразделением (структурными подразделениями) или должностным лицом (должностными лицами), в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, на основании поручения начальника Службы.

4.2. В случаях, когда обращение направляется для рассмотрения двум или нескольким структурным подразделениям или должностным лицам Службы, ответственным исполнителем является структурное подразделение или должностное лицо Службы, указанное в резолюции первым (далее соответственно – структурное подразделение, ответственный исполнитель). Ответственный исполнитель осуществляет сбор соответствующей информации от других исполнителей, указанных в резолюции (далее – структурное подразделение – соисполнитель, соисполнитель), а также ему предоставляется право инициативного запроса необходимой информации от других структурных подразделений Службы, не указанных в качестве соисполнителей.

4.3. Направление копий обращений (в том числе в СЭДО) ответственному исполнителю и соисполнителям, а также хранение оригиналов обращений в делах, сформированных в соответствии с номенклатурой дел Службы, обеспечивает делопроизводитель.

4.4. Передача обращений из одного структурного подразделения Службы в другое осуществляется на основании резолюции начальника Службы либо на основании служебной записки руководителя структурного подразделения Службы с резолюцией начальника Службы, в которой указывается причина возврата и наименование структурного подразделения Службы, которому необходимо направить обращение для рассмотрения.

4.5. Структурные подразделения – соисполнители в соответствии со сроками, установленными в резолюции начальника Службы и отведенными на подготовку ответа по обращению, представляют в письменной форме ответственному исполнителю предложения для включения в проект ответа или сообщают в письменной форме об их отсутствии.

4.6. В случае если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, ответственным исполнителем принимаются меры с целью получения необходимых материалов для принятия обоснованного решения.

4.7. В случае необходимости рассматривающие обращение ответственный исполнитель и соисполнители могут обеспечить его рассмотрение с выездом на место. Решение о рассмотрении обращения с выездом на место принимается начальником Службы на основании мотивированного обращения ответственного исполнителя или соисполнителя.

4.8. Проект ответа на обращение, уведомления о направлении обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией (далее – уведомление о переадресации) подготавливается ответственным исполнителем для направления в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившему в Службу в форме электронного документа, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале, и на бумажном носителе в форме документа с собственноручной подписью начальника Службы по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Службу в письменной форме.

4.9. Если в удовлетворении требований заявителю отказано, проект ответа должен содержать разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), в который (которому) может быть направлена жалоба.

4.10. Ответ на обращение должен быть полным, мотивированным, достоверным, содержать обобщенную информацию, полученную от соисполнителей, а также ссылки на нормативные правовые акты, послужившие основанием для принятия решения.

4.11. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращения, полноту и содержание ответа несут ответственный исполнитель и соисполнители.

4.12. Порядок и сроки рассмотрения отдельных обращений определяются в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ.

4.13. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ, на основании мотивированного обращения ответственного исполнителя начальник Службы вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней.

Ответственный исполнитель готовит проект уведомления заявителя о продлении срока рассмотрения его обращения в день принятия такого решения в порядке, установленном пунктом 4.8 Инструкции.

4.14. В случае если по результатам рассмотрения обращения была назначена проверка, дополнительная информация о ее результатах направляется заявителю в течение 7 рабочих дней с даты оформления акта проверки.

4.15. Вместе с ответом о результатах рассмотрения обращения заявителю возвращаются поступившие от него подлинники документов. При этом в ответе должны быть перечислены их наименования и указано общее количество листов приложения.

По просьбе гражданина ему возвращаются копии документов, приложенных к обращению.

4.16. Подписанные начальником Службы ответы заявителю в форме электронного документа или документа на бумажном носителе регистрируются и отправляются адресатам делопроизводителем.

4.17. Контроль за своевременной отправкой заявителю ответа на обращение, уведомления о продлении срока его рассмотрения, уведомления о переадресации осуществляется ответственным исполнителем.

5. Порядок направления уведомления или ответа на обращение

5.1. Отправка ответа на обращение, уведомления о продлении срока его рассмотрения, уведомления о переадресации осуществляется делопроизводителем:

в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Службу в форме электронного документа, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале;

в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Службу в письменной форме, а также по просьбе гражданина – по адресу электронной почты, указанному в обращении.

5.2. Перед отправкой уведомлений или ответов на обращение делопроизводитель проверяет наличие подписей, виз, приложений к ответу, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера.

5.3. Обращения со всеми относящимися к ним материалами и копиями ответов возвращаются после их рассмотрения делопроизводителю для формирования дел, в соответствии с номенклатурой дел Службы.

6. Организация и проведение личного приема граждан

6.1. Для ожидания гражданами личного приема, а также для заполнения необходимых документов отводится место, оборудованное стульями, столом, необходимыми канцелярскими принадлежностями.

6.2. Место ожидания личного приема в Службе оборудуется информационным стендом с информацией о порядке рассмотрения обращений граждан в Службе.

Оформление визуальной, текстовой информации должно соответствовать оптимальному зрительному восприятию этой информации гражданами.

6.3. Личный прием граждан осуществляется начальником Службы, первым заместителем начальника Службы – статс-секретарем, заместителем начальника Службы согласно графику, утвержденному приложением 2 к Инструкции.

6.4. Личный прием граждан осуществляется по предварительной записи в порядке очереди при предъявлении документа, удостоверяющего личность. Отдельные категории граждан в случаях, установленных законодательством Российской Федерации, пользуются

правом на личный прием в первоочередном порядке.

6.5. Предварительную запись граждан на личный прием осуществляет делопроизводитель.

Вопросы, ставшие известными в ходе предварительной записи на личный прием, в тот же день доводятся делопроизводителем до должностного лица, ведущего личный прием и передаются руководителям структурных подразделений Службы, в компетенцию которых входит решение указанных вопросов.

6.6. После предварительной записи граждан на личный прием структурным подразделением Службы, в компетенцию которого входит решение поставленных гражданами вопросов, осуществляется подготовка краткой справки по заявленным вопросам и предложений по их решению (при наличии соответствующей информации в Службе).

6.7. Список граждан, записавшихся на личный прием, и подготовленные материалы передаются делопроизводителем должностному лицу, ведущему личный прием, заблаговременно с учетом необходимого времени для ознакомления.

6.8. В целях повышения качества проведения личного приема граждан, а также предотвращения поступления необоснованных жалоб граждан по итогам его проведения, в ходе проведения личного приема может вестись аудиозапись, о чем все участники личного приема предварительно информируются.

6.9. Результаты личного приема граждан заносятся в карточку личного приема граждан (приложение 3 к Инструкции) должностным лицом правового отдела, ответственным за работу с обращениями в Службе, с указанием необходимых данных об обратившихся гражданах и краткого содержания их обращений. Материалы, переданные на личном приеме, приобщаются к карточке.

6.10. Регистрация карточек личного приема граждан осуществляется делопроизводителем в Журнале регистрации карточек личного приема граждан в службе государственного финансового контроля Ивановской области (приложение 4 к Инструкции).

6.11. Должностные лица Службы, осуществляющие организацию и проведение личного приема граждан, вправе уточнить мотивы обращения и существо вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность сведений и доводов гражданина.

6.12. 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 граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ, Законом № 4-ОЗ и настоящей Инструкцией.

6.13. На письменных обращениях, принятых в ходе личного приема, делопроизводителем указывается дата и проставляется отметка «принято на личном приеме». Рассмотрение таких обращений осуществляется в порядке, предусмотренном Федеральным законом № 59-ФЗ и настоящей Инструкцией.

6.14. В случае, когда в ходе личного приема гражданина выясняется, что решение вопросов, содержащихся в обращении, не относится к компетенции Службы, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

6.15. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, в случаях, установленных Федеральным законом № 59-ФЗ, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чем заносится информация в карточку личного приема граждан.

7. Анализ обращений

7.1. Должностное лицо правового отдела, ответственное за работу с обращениями в Службе, анализирует содержание поступающих обращений граждан с целью своевременного выявления и устранения причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

7.2. Обзоры обращений, а также обобщенная информация о результатах рассмотрения этих обращений и принятых мерах размещаются в разделе «Обращения» на официальном сайте Службы.

8. Контроль за обеспечением порядка работы с обращениями

8.1. Контроль за обеспечением порядка работы с обращениями осуществляется правовым отделом в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями.

8.2. Начальник правового отдела:

осуществляет контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание обращений;

регулярно проверяет состояние исполнительской дисциплины, рассматривает случаи нарушения установленных сроков исполнения поручений по обращениям, принимает меры по устранению причин нарушений.

8.3. Делопроизводитель направляет ответственным исполнителям информацию об обращениях, срок рассмотрения которых истекает через 7 дней.

8.4. Обращения считаются исполненными после рассмотрения поставленных в обращении вопросов и направления соответствующих ответов по существу гражданам и органам, направившим обращения граждан в Службу, в сроки, установленные Федеральным законом № 59-ФЗ и настоящей Инструкцией.

ЖУРНАЛ

[illegible]

**График личного приёма граждан
в службе государственного финансового
контроля Ивановской области**

Исаева Татьяна Владимировна,
начальник службы государственного
финансового контроля Ивановской
области

четверг
с 14:00 до 18:00

Коробейникова Оксана Владимировна,
первый заместитель начальника службы
государственного финансового
контроля Ивановской области
– статс-секретарь

вторник
с 14:00 до 18:00

Матвеев Илья Вячеславович,
заместитель начальника службы
государственного финансового
контроля Ивановской области

среда
с 14:00 до 18:00

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЁМА ГРАЖДАН № _____**ЗАЯВИТЕЛЬ, ПРИШЕДШИЙ НА ЛИЧНЫЙ ПРИЁМ:**

фамилия: _____

имя: _____

отчество (при наличии): _____

социальное положение: _____

почтовый адрес для ответа: _____

(индекс, субъект Российской Федерации, населённый пункт, улица, дом, корпус, квартира)

КРАТКОЕ СОДЕРЖАНИЕ УСТНОГО ОБРАЩЕНИЯ:

1. _____

(содержание вопроса, поставленного в обращении, с указанием кода вопроса в соответствии с типовым общероссийским классификатором обращений)

2. _____

(содержание вопроса, поставленного в обращении, с указанием кода вопроса в соответствии с типовым общероссийским классификатором обращений)

УПОЛНОМОЧЕННОЕ ЛИЦО, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЕ ЛИЧНЫЙ ПРИЁМ:

фамилия: _____

имя: _____

отчество (при наличии): _____

должность: _____

РЕШЕНИЕ, ПРИНЯТОЕ ПО УСТНОМУ ОБРАЩЕНИЮ:

☐ 1. Дан устный ответ по существу поставленных в устном обращении вопросов с согласия заявителя, т.к. изложенные факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки.

Согласен(сна) на получение устного ответа на обращение в ходе личного приема, т.к. изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки

подпись заявителя

расшифровка

- ☐ 2. Дан устный ответ с последующим направлением письменного ответа.
- ☐ 3. Даны разъяснения об обеспечении приёма заявителя уполномоченным лицом, в компетенцию которого входит решение поставленных в устном обращении вопросов:

3.1.

(фамилия, имя, отчество, должность уполномоченного лица органа, с которым обеспечен приём в режиме видеоконференц-связи)

3.2.

(фамилия, имя, отчество, должность уполномоченного лица органа, с которым обеспечен приём в режиме видеосвязи)

3.3.

(фамилия, имя, отчество, должность уполномоченного лица органа, с которым обеспечен приём в режиме аудиосвязи)

3.4.

(фамилия, имя, отчество, должность уполномоченного лица органа, с которым обеспечен приём в режиме иных видов связи)

- ☐ 4. Даны разъяснения заявителю об обеспечении в течение 7 рабочих дней его приёма уполномоченным лицом, в компетенцию которого входит решение поставленных в устном обращении вопросов, с направлением ответа заявителю в течение 3 рабочих дней о дате и времени приёма.
- ☐ 5. Отказ от приема в режиме связи с органом, в компетенцию которого не входит решение вопроса, поставленного на личном приеме.

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ СВЕДЕНИЯ

This image shows a single sheet of white paper with horizontal blue or grey ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There is no handwriting or other markings on the paper.

Журнал регистрации карточек личного приема граждан в службе государственного финансового контроля

Ивановской области за _____ год

[illegible]