



АДМИНИСТРАЦИЯ АЛТАЙСКОГО КРАЯ

ГЛАВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ СТРОИТЕЛЬСТВА, ТРАНСПОРТА, ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО И ДОРОЖНОГО ХОЗЯЙСТВА АЛТАЙСКОГО КРАЯ

ПРИКАЗ

« 5 » июля 2016 г.

№ 288

г. Барнаул

Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в Главном управлении строительства, транспорта, жилищно-коммунального и дорожного хозяйства Алтайского края

В соответствии со статьей 3 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», постановлением Администрации Алтайского края от 14.03.2016 №78 «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в Администрации Алтайского края и в целях совершенствования работы с обращениями граждан при к а з ы в а ю :

1. Утвердить прилагаемый Порядок рассмотрения обращений граждан в Главном управлении строительства, транспорта, жилищно-коммунального и дорожного хозяйства Алтайского края.

2. Признать утратившим силу приказ Главного управления строительства, транспорта, жилищно-коммунального и дорожного хозяйства Алтайского края от 20.02.2014 № 88 «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в Главном управлении».

3. Контроль исполнения приказа возложить на заместителя начальника Главного управления, начальника управления правового и документационного обеспечения Главного управления строительства, транспорта, жилищно-коммунального хозяйства Алтайского края Бренёва Н.В.

Заместитель начальника
Главного управления

И.В. Гилев

УТВЕРЖДЕН
приказом Главного управления
строительства, транспорта, жи-
лищно-коммунального и дорож-
ного хозяйства Алтайского края
от 5.07.2016 № 224

ПОРЯДОК
рассмотрения обращений граждан в Главном управлении строительства,
транспорта, жилищно-коммунального и дорожного хозяйства
Алтайского края

1. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан в Главном управлении строительства, транспорта, жилищно-коммунального и дорожного хозяйства Алтайского края (далее - «Порядок») устанавливает требования к организации работы при рассмотрении обращений граждан, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, направленные в Главное управление строительства, транспорта, жилищно-коммунального и дорожного хозяйства Алтайского края (далее – Главное управление) или на имя должностных лиц Главного управления в письменной форме или в форме электронного документа, а также устных обращений граждан, поступивших в Главное управление, в том числе в ходе личного приема.

1.2. Организация работы с обращениями граждан осуществляется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и Алтайского края.

1.3. В Порядке используются основные термины, предусмотренные статьей 4 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - «Федеральный закон»).

2. Прием, учет и первичная обработка обращений граждан

2.1. Обращения граждан, поступившие в Главное управление в соответствии с его компетенцией, подлежат обязательному рассмотрению.

2.2. Письменные обращения граждан, адресатом которых является Главное управление, должностные лица Главного управления, направляются на почтовый адрес: просп. Ленина, д. 7, г. Барнаул, 656049. Обращения в электронном виде направляются через официальный сайт Главного управления (<http://www.sgd22.ru>) (далее – сайт Главного управления).

2.3. Прием, учет, первичную обработку поступивших в Главное управление обращений граждан осуществляет отдел документационной и

организационной работы управления правового и документационного обеспечения Главного управления (далее – отдел).

2.4. Все письменные обращения граждан, поступившие в конвертах, подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру.

2.5. При получении письменных обращений граждан проверяются установленные Федеральным законом реквизиты обращения, наличие указанных автором вложений и приложений.

2.6. В письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает:

наименование государственного органа, в который направляется письменное обращение, - Главное управление строительства, транспорта, жилищно-коммунального и дорожного хозяйства Алтайского края либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, которому адресовано письмо;

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

почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;

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

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

2.7. Обращение, поступившее в Главное управление в электронной форме, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом и настоящим Порядком. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает:

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

адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа;

почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме;

суть предложения, заявления или жалобы.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

2.8. При рассмотрении (обработке) обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни граждан, без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.9. Отказ в рассмотрении обращений граждан, содержащих вопросы, разрешение которых входит в компетенцию Главного управления, недопустим.

2.10. Ответ на обращение не дается в случаях, если:

в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

текст письменного обращения не поддается прочтению. Данное обращение не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

текст обращения содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи. Гражданин, направивший обращение, уведомляется о недопустимости злоупотребления правом;

ответ на поставленный в обращении вопрос не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. Гражданин, направивший обращение, уведомляется об этом.

2.11. Если в 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, компетентный в этом вопросе.

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

2.13. Если в обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу, и при этом в нем не приводятся новые доводы или обстоятельства, начальник Главного управления или должностное лицо Главного управления вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения были адресованы в Главное управление. Гражданин, направивший обращение, уведомляется о данном решении.

2.14. Информация об обращениях граждан, содержащих предложения, суждения о деятельности Главного управления и должностных лиц Главного управления, представляется соответствующим должностным лицам для сведения.

3. Регистрация обращений граждан и направление на рассмотрение

3.1. Обращение подлежит обязательной регистрации в отделе в течение трех дней с момента поступления в Главное управление.

3.2. На первой странице обращения в правом нижнем углу (или на

свободном поле) проставляется регистрационный штамп, где указывается дата регистрации и входящий номер.

3.3. Зарегистрированное обращение с резолюцией начальника Главного управления, направляется заместителям начальника Главного управления в соответствии с распределением должностных обязанностей.

3.4. Заместители начальника Главного управления поручают рассмотрение обращения руководителям структурных подразделений управлений, которые определяют должностных лиц Главного управления, осуществляющих рассмотрение обращения по существу (далее – исполнитель).

3.5. Заместители начальника Главного управления принимают решение о направлении обращений, содержащих вопросы, рассмотрение которых не входит в компетенцию Главного управления, в соответствующий орган, организацию или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в абзаце 3 пункта 2.10 настоящего Порядка, а также в части 3.1 статьи 8 Федерального закона. Исполнитель обязан направить указанные обращения по компетенции в течение семи дней со дня регистрации, уведомив гражданина, направившего обращение, о его переадресации.

3.6. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае если в соответствии с запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном судебном порядке.

3.7. Жалобы граждан на результаты рассмотрения обращений, действия (бездействие) должностных лиц Главного управления в связи с рассмотрением обращений направляются начальнику Главного управления, заместителям начальника Главного управления, координирующим деятельность соответствующих структурных подразделений Главного управления.

4. Порядок и сроки рассмотрения обращений граждан, организация контроля за их рассмотрением

4.1. Обращения граждан, поступившие в Главное управление и относящиеся к компетенции Главного управления, согласно Федеральному закону рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.

4.2. В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона, начальник Главного управления вправе продлить срок рассмотрения

обращения не более чем на 30 дней. При этом, гражданину, направившему обращение, исполнителем документа направляется уведомление о том, в какой стадии рассмотрения находится его обращение и следующий срок предоставления ответа.

4.3. Исполнители обращения:

обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения (в случае необходимости с участием гражданина, направившего обращение);

запрашивают, в том числе в электронной форме, 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;

принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина; дают письменный ответ на поставленные в обращении вопросы, за исключением случаев, указанных в подпунктах 2.10 настоящего Порядка;

уведомляют гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

4.4. Исполнители, осуществляющие рассмотрение обращений в Главном управлении, несут персональную ответственность за объективность и полноту рассмотрения обращений, соблюдение сроков рассмотрения обращений, содержание подготовленных ответов заявителям.

4.5. При рассмотрении обращения двумя или более исполнителями они самостоятельно координируют работу по исполнению данного поручения и подготовке ответа заявителю.

4.6. Основанием для снятия обращения с контроля является направление ответа гражданину на поставленные в его обращении вопросы.

5. Личный прием граждан

5.1. Организация личного приема граждан в Главном управлении включает:

- предварительную запись граждан;
- регистрацию граждан;
- прием граждан должностными лицами Главного управления;
- первичную обработку материалов приема;
- направление поручения исполнителям;
- подготовку ответов заявителям.

5.2. Предварительная запись на личный прием к начальнику и заместителям начальника Главного управления осуществляется по телефонам и адресам, указанным на сайте Главного управления.

5.3. Гражданину разъясняется порядок предварительной записи и

проведения личного приема, предлагается изложить суть вопроса или просьбы в письменной форме или в форме электронного обращения. Должностные лица отдела вправе уточнить мотивы обращения и суть вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обстоятельства, изложенные в обращении гражданина. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностных лиц Главного управления, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

5.4. Если письменное обращение гражданина рассмотрено лично должностным лицом Главного управления и дан ответ на поставленные в обращении вопросы, то заявителю может быть отказано в записи на личный прием к тому же должностному лицу по аналогичному вопросу.

5.5. Информация о днях и времени приема размещается на сайте Главного управления.

5.6. Регистрация граждан на личный прием к должностным лицам Главного управления осуществляется в день приема при наличии документа, удостоверяющего личность. Должностные лица отдела заполняют регистрационные карточки личного приема граждан и вносят данные заявителя в СААД «Дело». Отсутствие предварительной записи не является основанием для отказа в личном приеме, если гражданин обратился во время проведения приема.

5.7. Должностные лица, отвечающие за организацию проведения личного приема, консультируют граждан о порядке проведения личного приема и о компетенции должностных лиц в решении поставленных гражданами вопросов, устанавливают очередность приема, предоставляя право на личный прием в первоочередном порядке инвалидам, участникам войн, многодетным семьям, а также отдельным категориям граждан в случаях, предусмотренных действующим законодательством.

5.8. Гражданину при проявлениях им агрессии либо неадекватного поведения в предварительной записи и регистрации на личный прием отказывается.

5.9. Должностными лицами Главного управления одновременно ведется прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан. Должностные лица Главного управления при рассмотрении обращения гражданина в пределах своей компетенции могут приглашать на прием руководителей и специалистов структурных подразделений Главного управления, органов местного самоуправления.

5.10. Если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина дается устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях должностными лицами Главного управления, ведущими прием граждан, даются поручения исполнителям подготовить письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов. Поручение фиксируется в регистрационной карточке.

5.11. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.12. Регистрационные карточки личного приема направляются на рассмотрение исполнителям в электронном виде с использованием САДД «Дело». Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, регистрируется и рассматривается в соответствии с Федеральным законом и настоящим Порядком.

5.13. Личный прием граждан может осуществляться с использованием современных технических средств связи, обеспечивающих дистанционное общение с заявителем.

6. Организация работы с устными обращениями граждан

С устными обращениями граждане обращаются лично либо по телефону. Все обращения подлежат регистрации и организации рассмотрения должностными лицами отдела. Устные обращения, поступившие в ходе прямых эфиров, «горячих линий» и других открытых форм общения должностных лиц Главного управления с гражданами, оформляются ответственными за организацию проводимого мероприятия должностными лицами в письменном виде и представляются за подписью заместителя начальника главного управления в отдел для регистрации и рассмотрения в порядке, установленном Федеральным законом и настоящим Порядком.

7. Формирование дел с обращениями граждан

7.1. Письменные обращения граждан вместе с материалами по результатам их рассмотрения после снятия с контроля формируются в «Дело» и хранятся в управлениях в соответствии с утвержденной номенклатурой Главного управления.

7.2. В папку «Дело» вкладываются:

подлинник письменного обращения или (если оно подлежало возврату в вышестоящую инстанцию либо направлено для рассмотрения в другой орган по компетенции) копия обращения;

резолюция должностного лица Главного управления;

письмо о продлении срока рассмотрения обращения, если он продлевался, с уведомлением гражданина, направившего обращение;

копия ответа заявителю по результатам рассмотрения его обращения.

7.3. Дела с истекшим сроком хранения уничтожаются.

7.4. Обращения, рассматриваемые в электронном виде и ответы на них, хранятся в САДД «Дело».