



АДМИНИСТРАЦИЯ АЛТАЙСКОГО КРАЯ

ГЛАВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ ИМУЩЕСТВЕННЫХ ОТНОШЕНИЙ АЛТАЙСКОГО КРАЯ
(ГЛАВАЛТАЙИМУЩЕСТВО)

ПРИКАЗ

28.09.2016

№ 48

г. Барнаул

Об утверждении порядка рассмотрения обращений граждан
в Главном управлении имущественных отношений Алтайского края

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», законом Алтайского края от 29.12.2006 № 152-ЗС «О рассмотрении обращений граждан Российской Федерации на территории Алтайского края» и в целях совершенствования работы с обращениями граждан
приказываю:

1. Утвердить прилагаемый Порядок рассмотрения обращений граждан в Главном управлении имущественных отношений Алтайского края.
2. Начальнику сектора делопроизводства (Буркова Е.Н.) ознакомить государственных гражданских служащих Главного управления с настоящим Приказом.
3. Начальнику отдела информатизации (Суслова С.В.) разместить настоящий Приказ на общесетевых ресурсах Главного управления.
4. Настоящий Приказ подлежит опубликованию на «Официальном интернет-портале правовой информации» (www.pravo.gov.ru).
5. Признать утратившим силу приказ Главного управления имущественных отношений Алтайского края от 07.02.2014 №13 «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в Главном управлении имущественных отношений Алтайского края».
6. Контроль за исполнением настоящего Приказа оставляю за собой.

Заместитель начальника
Главного управления

Л.Г. Сорокина

УТВЕРЖДЕН
приказом Главного управления
имущественных отношений
Алтайского края
от «28» 09 2016 № 49

Порядок
рассмотрения обращений граждан
в Главном управлении имущественных отношений Алтайского края

1. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан в Главном управлении имущественных отношений 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 имущественных отношений 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, направленные в Главное управление, должностным лицам Главного управления, подлежат обязательному рассмотрению.

2.2. Письменные обращения граждан, адресатом которых является Главное управление, должностные лица Главного управления, направляются на почтовый адрес: ул. Чкалова, д. 64, г. Барнаул, 656035.

Обращения в электронном виде направляются по адресу электронной почты: imush@altairegion-im.ru.

2.3. Прием, учет, первичную обработку поступивших в Главное управление обращений граждан осуществляют специалисты сектора делопроизводства, сектора кадров и государственной службы и (или) иных структурных подразделений Главного управления в соответствии с должностными регламентами.

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:

1) наименование государственного органа, в который направляется письменное обращение, - Главное управление либо фамилию, имя, отчество

соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, которому адресовано письмо;

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

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

4) 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:

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

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

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

4) 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:

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

2) 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;

3) 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;

4) 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, его заместители 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 Главному управлению или руководителю Главного управления. 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

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

Регистрацию обращений, направленных в письменной форме и в форме электронного документа, осуществляют специалисты сектора делопроизводства, устных обращений, в том числе поступивших в ходе личного приема - специалисты сектора кадров и государственной службы и (или) иных структурных подразделений Главного управления в соответствии с должностными регламентами.

В случае поступления обращения в Главное управление после окончания рабочего дня, предшествующего праздничному или выходному дню, либо в праздничный или выходной день его регистрация производится на следующий рабочий день после выходного или праздничного дня.

3.2. На первой странице обращения гражданина в правом нижнем углу (или на свободном поле) проставляется регистрационный штамп, где указывается дата регистрации и входящий номер.

3.3. Специалисты сектора делопроизводства Главного управления по результатам ознакомления с текстом обращения направляют его на рассмотрение начальнику Главного управления, его заместителям, руководителям структурных подразделений Главного управления в рамках их компетенции.

3.4. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Главного управления, должностных лиц Главного управления, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган, организацию или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о его переадресации, за исключением случаев указанных в подпункте 2 пункта 2.10 настоящего Порядка.

Подготовка сопроводительного письма в орган, организацию или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов и уведомление гражданину, направившему обращение, готовит специалист структурного подразделения Главного управления, получивший обращение на исполнение (далее - исполнитель).

Направление обращения и уведомления гражданину, направившему обращение, осуществляется специалистами сектора делопроизводства Главного управления.

3.5. Жалобы граждан на результаты рассмотрения обращений, действия (бездействие) должностных лиц Главного управления в связи с рассмотрением обращений направляются начальнику 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.

В случае, если установленный срок рассмотрения обращения истекает в выходной или праздничный день, последним днем рассмотрения считается следующий за ним рабочий день.

4.2. Должностные лица Главного управления, исполнители (соисполнители): 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 - 2.13 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.

4.3. В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона, начальник Главного управления, его заместители вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив об этом гражданина, направившего обращение.

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

4.5. При рассмотрении обращения двумя или более исполнителями (соисполнителями), первым, указывается лицо, ответственное за организацию его исполнения и подготовку ответа заявителю (ответственный исполнитель).

Первый экземпляр документа направляется ответственному исполнителю, а соисполнителям копии.

Соисполнители в равной степени несут ответственность за качественное и своевременное рассмотрение обращения и обязаны в сроки, определенные ответственным исполнителем, предоставить ему все материалы и сведения, необходимые для подготовки ответа заявителю.

Соисполнители не вправе направлять ответ на обращение, минуя ответственного исполнителя. Ответственный исполнитель направляет обобщенный ответ с приложением информации соисполнителей либо завизированный ими.

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

4.7. Контроль за своевременным рассмотрением обращений граждан, поступивших в Главное управление и находящихся в его компетенции, осуществляют специалисты сектора делопроизводства, сектора кадров и государственной службы и (или) иных структурных подразделений Главного управления в соответствии с должностными регламентами.

5. Личный прием граждан

5.1. Организация личного приема граждан в Главное управление включает:

- 1) предварительную запись граждан;
- 2) регистрацию граждан;
- 3) прием граждан начальником Главного управления, его заместителями;
- 4) первичную обработку материалов приема;
- 5) направление поручения исполнителям;
- 6) подготовку ответов заявителям.

5.2. Предварительная запись на личный прием к начальнику Главного управления, его заместителям осуществляют специалисты сектора кадров и государственной службы или иных структурных подразделений Главного управления в соответствии с должностными регламентами по телефонам (3852) 63-56-48, 36-91-68 либо по адресу: ул. Чкалова, д. 64, г. Барнаул, кабинет № 311 в соответствии с режимом работы.

5.3. 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.

5.4. Гражданину разъясняется порядок предварительной записи и проведения личного приема, предлагается изложить суть вопроса или просьбы в письменной форме или в форме электронного обращения. 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.

5.5. Личный прием граждан должностными лицами Главного управления проводится согласно предварительной записи в соответствии с утвержденным графиком приема.

5.6. Регистрация граждан на личный прием осуществляется специалистом сектора кадров и государственной службы или иного структурного подразделения Главного управления, осуществивший предварительную запись на личный прием, в день приема при наличии документа, удостоверяющего личность.

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

5.8. В случае невозможности проведения личного приема граждан в связи с болезнью, отпуском, командировкой, иной уважительной причиной должностного

лица Главного управления, специалист сектора кадров и государственной службы или иного структурного подразделения Главного управления, осуществивший предварительную запись на личный прием, своевременно предупреждает граждан о переносе проведения личного приема на более поздний срок.

5.9. В день проведения личного приема граждан специалист сектора кадров и государственной службы или иного структурного подразделения Главного управления, осуществивший предварительную запись на личный прием, заполняет регистрационные карточки личного приема граждан и заносит данные заявителя в САДД «Дело».

5.10. Должностными лицами Главного управления одновременно ведется прием только одного гражданина, за исключением коллективного обращения граждан. Должностные лица Главного управления при рассмотрении обращения гражданина в пределах своей компетенции могут приглашать на прием государственных гражданских служащих Главного управления, в случае, если решение поставленных в обращении вопросов относится к их ведению.

5.11. 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 регистрационной карточке личного приема гражданина. В остальных случаях должностными лицами Главного управления даются поручения подготовить ответ на поставленные в обращении вопросы в установленные Федеральным у сроки. Поручения фиксируются в регистрационной карточке в ходе проведения личного приема.

5.12. Регистрационные карточки личного приема направляются на рассмотрение исполнителям.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом и настоящим Порядком.

5.13. Специалист сектора кадров и государственной службы или иного структурного подразделения Главного управления, осуществивший предварительную запись на личный прием, консультирует граждан о порядке проведения личного приема и о компетенции должностных лиц в решении поставленных гражданами вопросов, устанавливает очередность приема, предоставляя право на личный прием в первоочередном порядке инвалидам, участникам войны, многодетным семьям, а также отдельным категориям граждан в случаях, предусмотренных действующим законодательством.

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

5.15. 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 в САДД «Дело» в день обращения заявителя в Главное управление.

7. Формирование дел с обращениями граждан

7.1. Письменные обращения граждан вместе с материалами по результатам их рассмотрения после снятия с контроля передаются в сектор делопроизводства.

7.2. Материалы по результатам рассмотрения устных обращений, поступивших в Главное управление, в том числе в ходе личного приема, после снятия с контроля передаются в сектор кадров и государственной службы.

7.3. В папку «Дело» вкладываются:

1) подлинник письменного обращения, или его копия (если оно подлежало возврату в вышестоящую инстанцию либо направлено для рассмотрения в другой орган по компетенции), или оригинал карточки личного приема;

2) резолюция начальника Главного управления, его заместителей;

3) подлинники запросов, направленных в другие государственные органы, органы местного самоуправления, иным должностным лицам, документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, полученные по указанным запросам от указанных лиц;

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

5) копия ответа заявителю по результатам рассмотрения его обращения.

7.4. Снятые с контроля обращения граждан, оформленные в дела, хранятся в соответствии с утвержденной номенклатурой Главного управления:

письменные обращения в секторе делопроизводства;

материалы по результатам рассмотрения устных обращений, поступивших в Главное управление, в том числе в ходе личного приема в секторе кадров и государственной службы.

Дела с истекшим сроком хранения уничтожаются.