



УПРАВЛЕНИЕ ДЕЛАМИ
ГУБЕРНАТОРА И ПРАВИТЕЛЬСТВА АЛТАЙСКОГО КРАЯ

ПРИКАЗ

« 14 » февраля 2017 г.

№ 30 - ОД

г. Барнаул

Об утверждении Порядка рассмотрения
обращений граждан в управлении делами
Губернатора и Правительства Алтайского края

В целях реализации Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Закона Алтайского края от 29.12.2006 № 152-ЗС «О рассмотрении обращений граждан Российской Федерации на территории Алтайского края» и постановления Администрации Алтайского края от 14.03.2016 № 78 «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан Администрации Алтайского края», п р и к а з ы в а ю :

1. Утвердить прилагаемый Порядок рассмотрения обращений граждан в управлении делами Губернатора и Правительства Алтайского края.

2. Консультанту отдела организационно-планового обеспечения (Баженова Н.В.) ознакомить государственных гражданских служащих и руководителей структурных подразделений управления делами Губернатора и Правительства Алтайского края с настоящим приказом.

3. Настоящий приказ подлежит опубликованию на «Официальном интернет-портале правовой информации» (www.pravo.gov.ru).

4. Настоящий приказ вступает со дня официального опубликования и распространяет свое действие на правоотношения, возникшие с 9 января 2017 года.

5. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя управляющего делами, начальника отдела организационно-планового обеспечения Кочергова Е.Н.

Управляющий делами

А.Ф. Белобородов

УТВЕРЖДЕН
приказом управления делами
Губернатора и Правительства
Алтайского края
« 14 » февраля 2017 г. № 30-090

Порядок рассмотрения обращений граждан в управлении делами Губернатора и Правительства Алтайского края

1. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан в управлении делами Губернатора и Правительства Алтайского края (далее - Порядок) устанавливает требования к организации работы при рассмотрении обращений граждан, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, направленные в управление делами Губернатора и Правительства Алтайского края (далее – управление делами) или на имя должностных лиц управления делами в письменной форме или в форме электронного документа, а также устных обращений граждан, поступивших в управление делами, 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 управление делами, должностным лицам управления делами, подлежат обязательному рассмотрению.

2.2. Письменные обращения граждан, адресатом которых является управление делами, должностные лица управления делами, направляются на почтовый адрес: просп. Ленина, д. 59, г. Барнаул, 656035.

Обращения в электронном виде направляются по адресу электронной почты: og-ud@alregn.ru.

2.3. Прием, учет, первичную обработку поступивших в управление делами обращений граждан, осуществляет консультант отдела организационно-планового обеспечения управления делами в соответствии с должностным регламентом.

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, - 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 управление делами 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 управления делами, 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, управляющий делами Губернатора и Правительства Алтайского края (далее – управляющий делами) 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 управлению делами или управляющему делами. Гражданин, направивший обращение, уведомляется о данном решении.

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

2.15. Ответ на обращение, поступившее в управление делами 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.

3. Регистрация письменных обращений граждан.

3.1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в управление делами.

Регистрацию обращений, направленных в письменной форме, в форме электронного документа, а также устных обращений, в том числе поступивших в ходе личного приема, осуществляет консультант отдела организационно-планового обеспечения управления делами в соответствии с должностным регламентом.

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. Консультант отдела организационно-планового обеспечения управления делами по результатам ознакомления с текстом обращения направляет его на рассмотрение управляющему делами.

3.4. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию управления делами, должностных лиц управления делами, 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, получивший обращение на исполнение (далее - исполнитель).

Направление обращения и уведомления гражданину, направившему обращение, осуществляется консультантом отдела организационно-планового обеспечения управления делами.

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

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

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

4.2. Должностные лица управления делами: 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, управляющий делами вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив об этом гражданина, направившего обращение.

4.4. Исполнители, осуществляющие рассмотрение обращений в управлении делами, 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 соблюдением порядка рассмотрения обращений, поступивших в управление делами и находящихся в его компетенции, осуществляет консультант отдела организационно-планового обеспечения управления делами в соответствии с должностным регламентом.

5. Личный прием граждан.

5.1. Организация личного приема граждан в управление делами включает:

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

5.2. Предварительная запись на личный прием к управляющему делами, его заместителям осуществляет консультант отдела организационно-планового обеспечения управления делами в соответствии с должностным регламентом по телефонам: (3852) 36-35-25, 29-51-06 либо по адресу: просп. Ленина, 59, г. Барнаул, кабинет № 241 в соответствии с режимом работы.

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. В

случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностных лиц управления делами, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

5.5. Регистрация граждан на личный прием осуществляется консультантом отдела организационно-планового обеспечения управления делами в день приема при наличии документа, удостоверяющего личность.

5.6. В случае невозможности проведения личного приема граждан в связи с болезнью, отпуском, командировкой, иной уважительной причиной управляющим делами, консультант отдела организационно-планового обеспечения управления делами предупреждает граждан о переносе проведения личного приема на более поздний срок.

5.7. В день проведения личного приема граждан консультант отдела организационно-планового обеспечения управления делами, являющийся ответственным за организацию личного приема управляющим делами в соответствии с должностным регламентом, присутствует на приеме и заполняет регистрационные карточки личного приема граждан (Приложение 1), в которых фиксирует поручения, данные управляющим делами в ходе проведения личного приема.

5.8. Управляющим делами одновременно ведется прием только одного гражданина, за исключением коллективного обращения граждан. При рассмотрении обращения гражданина управляющий делами вправе приглашать на прием государственных гражданских служащих управления делами, в случае, если решение поставленных в обращении вопросов относится к их ведению.

5.9. 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 дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.10. 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.

5.11. Консультант отдела организационно-планового обеспечения управления делами, 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 войн, многодетным

семьям, а также отдельным категориям граждан в случаях, предусмотренных действующим законодательством.

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

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

6. Формирование дел с обращениями граждан.

6.1. Письменные обращения вместе с материалами по результатам их рассмотрения и материалы по результатам рассмотрения устных обращений, в том числе в ходе личного приема, после снятия с контроля передаются консультанту отдела организационно-планового обеспечения управления делами.

6.2. 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 управляющего делами, 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.

6.3. Снятые с контроля обращения граждан (письменные, устные, в том числе данные в ходе личного приема), оформленные в дела, хранятся в соответствии с утвержденной номенклатурой управления делами в отделе организационно-планового обеспечения управления делами.

Дела с истекшим сроком хранения уничтожаются.

Приложение 1
к Порядку рассмотрения
обращений граждан
в управлении делами Губернатора
и Правительства Алтайского края

Карточка личного приема граждан

№ _____ « _____ » _____ 20 ____ г.

Фамилия _____

Имя, отчество (последнее – при наличии) _____

Почтовый адрес для направления ответа (при необходимости) _____

Вид обращения и его краткое содержание _____

Принят документ на _____ листах, зарегистрирован за № _____ от _____ 20 ____ г.

Кто принимал _____
(должность, фамилия, подпись)

Информация о результатах приема

Сведения в карточку внесены _____
(должность, фамилия, подпись)