



УПРАВЛЕНИЕ АЛТАЙСКОГО КРАЯ ПО ВНЕШНИМ СВЯЗЯМ,
ТУРИЗМУ И КУРОРТНОМУ ДЕЛУ

ПРИКАЗ

24.07.2017

г. Барнаул

№ Пр - 91

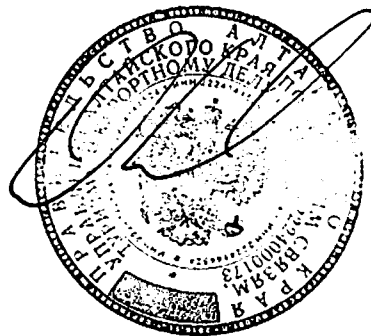
Об утверждении порядка рассмотрения обращений граждан в управлении Алтайского края по внешним связям, туризму и курортному делу

В соответствии со статьей 3 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации», постановлением Администрации Алтайского края от 14.03.2016 № 78 «Об утверждении порядка рассмотрения обращений граждан в Администрации Алтайского края»

приказываю:

1. Утвердить прилагаемый Порядок рассмотрения обращений граждан в управлении Алтайского края по внешним связям, туризму и курортному делу.
2. Признать утратившим силу приказ управления Алтайского края по туризму, курортному делу, межрегиональным и международным отношениям от 04.04.2016 № Пр-33 «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в управлении Алтайского края по туризму, курортному делу, межрегиональным и международным отношениям».
3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Начальник управления



Ю.В. Захаров

Утвержден
Приказом управления Алтайского
края по внешним связям, туризму
и курортному делу
от 24.07 2017 г. № 17р-91

Порядок рассмотрения обращений граждан в управлении Алтайского края по внешним связям, туризму и курортному делу

1. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан в управлении Алтайского края по внешним связям, туризму и курортному делу (далее – «Порядок») устанавливает требования к организации работы при рассмотрении обращений граждан, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, направленные в управление Алтайского края по внешним связям, туризму и курортному делу (далее – «Управление») или на имя должностных лиц Управления в письменной форме или в форме электронного документа, а также устных обращений граждан, поступивших в 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. Организация приема обращений

2.1. Обращения граждан, направленные в Управление, должностным лицам Управления, подлежат обязательному рассмотрению.

2.2. Организация работы с обращениями граждан осуществляется отделом правового, кадрового и организационного обеспечения Управления.

2.3. Прием граждан осуществляется по адресу: пр. Ленина, 41, г. Барнаул, Алтайский край, 656049, в рабочие дни с 9.00 до 18.00 (понедельник - четверг), с 9.00 до 17.00 (пятница), перерыв на обед с 13.00 до 13.48.

2.4. Письменные обращения направляются по адресу: пр. Ленина, 41, г. Барнаул, Алтайский край, 656049.

2.5. Обращения в форме электронного документа принимаются по адресу электронной почты: priem@alttur22.ru или через официальный сайт Управления: www.alttur22.ru.

3. Прием и регистрация письменных (электронных) обращений

3.1. Прием, первичная обработка и регистрация обращений осуществляется должностным лицом отдела правового, кадрового и организационного обеспечения, ответственным за ведение делопроизводства.

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

Обращения, направленные в Управление по электронной почте или на официальный сайт Управления, поступают в виде электронного документа, и подлежат распечатке и рассмотрению как письменное обращение.

Регистрации подлежат обращения, адресатом которых является Управление и должностные лица Управления.

По просьбе обратившегося гражданина на копиях или вторых экземплярах принятых обращений ставится регистрационный входящий номер с указанием даты приема обращения.

3.3. Обращение подлежит обязательной регистрации должностным лицом отдела правового, кадрового и организационного обеспечения, ответственным за ведение делопроизводства в течение трех дней с момента поступления в Управление.

В случае поступления обращения в 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.

Регистрация обращений включает в себя заполнение регистрационной карточки с использованием системы автоматизации делопроизводства и документооборота «Дело».

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

3.4. Принятое, зарегистрированное и прошедшее первичную обработку обращение передается начальнику управления, или уполномоченному лицу, исполняющему обязанности начальника управления на время его отсутствия, которым определяется должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения в соответствии с распределением обязанностей.

3.5. Направление обращений исполнителям осуществляется должностным лицом отдела правового, кадрового и организационного обеспечения, ответственным за ведение делопроизводства в 3-дневный срок со дня регистрации обращения.

4. Требования к письменному, электронному обращению

4.1. Письменное обращение должно содержать:

- наименование государственного органа или органа местного самоуправления, в которые направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица,
- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя,

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

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

4.2. В подтверждение своих доводов гражданин вправе приложить к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

4.3. В электронном 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.

4.4. 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.

5. Рассмотрение обращений, подготовка ответов на обращения граждан

5.1. 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.

5.2. Должностное лицо Управления:

- 1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

- 2) запрашивает, 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.

На основании запроса государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, поступившего в Управление, должностное лицо Управления, ответственное за исполнение запроса, в течение 15 дней предоставляет документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления;

3) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

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

5.3. Ответ на обращение подписывается начальником управления либо уполномоченным на то лицом.

5.4. Ответ на обращение, поступившее в Управление 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.

5.5. 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. 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.

5.6. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Управления, должностных лиц Управления, в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующий орган, организацию или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о его переадресации.

5.7. 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.

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

5.9. В случае если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам.

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

5.11. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и Губернатору Алтайского края с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в пункте 5.13 настоящего Порядка.

5.12. 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 гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5.13. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно 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.

5.14. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель государственного органа или органа местного самоуправления, 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 один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5.15. 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, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

5.16. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

5.17. Датой завершения рассмотрения обращения является дата регистрации ответа заявителю или дата регистрации письма о переадресации обращения в соответствующие органы, соответствующему должностному лицу, в компетенции которых находится рассмотрение обращения.

5.18. Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляет начальник управления.

5.19. Должностные лица, осуществляющие рассмотрение обращений в Управлении, несут персональную ответственность за объективность и всесторонность рассмотрения обращений, соблюдение сроков рассмотрения обращений, содержание подготовленных ответов заявителям.

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

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

5.22. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан, поступивших в Управление, осуществляется отделом правового, кадрового и организационного обеспечения.

6. Сроки рассмотрения письменного (электронного) обращения

6.1. Обращения граждан, поступившие в Управление и относящиеся к его компетенции, 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.

6.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в связи с рассмотрением обращения, предусмотренного пп. 2 п. 5.2 Порядка, начальник управления либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

7. Организация личного приема граждан в Управлении

7.1. Организация личного приема граждан в Управлении включает в себя:

- 1) предварительную запись граждан;
- 2) регистрацию граждан;
- 3) прием граждан должностными лицами Управления;

- 4) первичную обработку материалов приема
- 5) направление поручения исполнителям;
- 6) подготовку ответов заявителям.

7.2. Предварительная запись граждан.

Личный прием осуществляется в соответствии с графиком личного приема начальником Управления, заместителями начальника Управления, начальниками отделов Управления по адресу: 656049 г. пр-т Ленина, 41, г. Барнаул, Алтайский край.

Предварительная запись на личный прием осуществляется по телефону (3852) 20-10-31 либо в приемной Управления в соответствии с режимом работы.

Запись на личный прием осуществляется должностным лицом отдела правового, кадрового и организационного обеспечения, ответственным за делопроизводство. 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 Администрации края, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

7.3. В случае невозможности проведения личного приема граждан в связи с болезнью, отпуском, командировкой, иной уважительной причиной должностного лица Управления, должностное лицо отдела правового, кадрового и организационного обеспечения, ответственное за делопроизводство своевременно уведомляет граждан о переносе проведения личного приема на более поздний срок.

7.4. Регистрация граждан на личный прием.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Регистрация граждан на личный прием осуществляется должностным лицом отдела правового, кадрового и организационного обеспечения, ответственным за делопроизводство, в день приема при наличии документа, удостоверяющего личность.

7.5. В день проведения личного приема граждан должностное лицо отдела правового, кадрового и организационного обеспечения, ответственное за делопроизводство, заполняет регистрационные карточки личного приема граждан и заносит данные заявителя в САДД «Дело».

7.6. 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 Управления даются поручения подготовить ответ на поставленные в обращении вопросы в установленные

Федеральным законом сроки. Поручения фиксируются в регистрационной карточке в ходе проведения личного приема.

7.7. Регистрационные карточки личного приема направляются на рассмотрение исполнителям в электронном виде с использованием САДД «Дело». Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом и настоящим Порядком.

7.8. Должностные лица Управления при необходимости проводят выездные приемы граждан.

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

8. Организация работы с устными обращениями граждан

С устными обращениями граждане обращаются лично либо по телефону. Все обращения подлежат регистрации и рассмотрению в соответствии с Федеральным законом и настоящим Порядком. Устные обращения, поступившие в ходе прямых эфиров, встреч с населением и других открытых форм общения должностных лиц Управления с гражданами, оформляются ответственными за организацию проводимого мероприятия должностными лицами в письменном виде и представляются за подписью руководителя в отдел для регистрации и рассмотрения в порядке, установленном Федеральным законом и настоящим Порядком.

9. Формирование дел с обращениями граждан

9.1. Письменные (электронные) обращения граждан вместе с материалами по результатам их рассмотрения после снятия с контроля передаются в отдел правового, кадрового и организационного обеспечения.

9.2. В папку «Дело» вкладываются:

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

2) резолюция должностного лица Управления;

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

4) копия ответа заявителю по результатам рассмотрения его обращения.

9.3. Снятые с контроля обращения граждан, оформленные в дела, хранятся в отделе в соответствии с утвержденной номенклатурой Управления. Дела с истекшим сроком хранения уничтожаются.

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