



УПРАВЛЕНИЕ
СВЯЗИ И МАССОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ
АЛТАЙСКОГО КРАЯ

П Р И К А З

17 мая 2018 г.

№ 60

г. Барнаул

Об утверждении Порядка рассмотре-
ния обращений граждан в управлении
связи и массовых коммуникаций
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 п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемый Порядок рассмотрения обращений граждан в управлении связи и массовых коммуникаций Алтайского края.

2. Признать утратившими силу следующие приказы управления информационных технологий и связи Алтайского края:

от 01.08.2014 № 19 «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в управлении информационных технологий и связи Алтайского края»;

от 03.08.2015 № 27 «О внесении изменений в приказ управления информационных технологий и связи Алтайского края от 01.08.2014 № 19»;

от 15.01.2016 № 1 «О внесении изменений в приказ управления информационных технологий и связи Алтайского края от 01.08.2014 № 19»;

от 22.04.2016 № 29 «О внесении изменений в приказ управления информационных технологий и связи Алтайского края от 01.08.2014 № 19»;

от 06.09.2016 № 71 «О внесении изменений в приказ управления информационных технологий и связи Алтайского края от 01.08.2014 № 19».

Начальник управления

М.В. Герасимюк

УТВЕРЖДЕН
приказом управления связи и
массовых коммуникаций Алтай-
ского края
от 17 мая 2018 № 60

ПОРЯДОК рассмотрения обращений граждан в управлении связи и массовых коммуни- каций Алтайского края

1. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан в управлении связи и массовых коммуникаций 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 связи и массовых коммуникаций Алтайского края (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 настоящем Порядке используются основные термины, предусмотренные статьей 4 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – «закон»).

2. Требования к Порядку

2.1. Организация работы с обращениями граждан осуществляется специалистами, ответственными за делопроизводство в управлении.

2.2. Прием граждан осуществляется по адресу: ул. Молодежная, д. 26, г. Барнаул, Алтайский край, 656038; телефон: (3852) 538-262; рабочие дни - понедельник - четверг (с 09.00 до 18.00), пятница (с 09.00 до 17.00), обед - с 13.00 до 13.48, выходные - суббота, воскресенье.

2.3. Обращения в форме электронного документа принимаются по адресу электронной почты: it@alregn.ru.

3. Последовательность, сроки и требования к организации рассмотрения обращений, в том числе особенности рассмотрения обращений в электронной форме.

3.1. Рассмотрение письменных (электронных) обращений.

3.1.1. Прием, первичная обработка и регистрация обращений.

Прием, первичная обработка и регистрация обращений осуществляется специалистом, ответственным за делопроизводство в управлении (далее –

«специалист»).

На копиях или вторых экземплярах принятых обращений ставится штамп управления с указанием даты приема обращения. Обращение, направленное в управление по электронной почте или на официальный сайт управления, поступает специалисту в виде электронного документа и подлежат распечатке и рассмотрению как письменное обращение.

В электронном обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

В письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа, в которые направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает 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.

Первичная обработка включает в себя:

проверку правильности адресования корреспонденции;

чтение и аннотирование обращения;

определение направления обращения должностным лицам управления;

подготовку проекта резолюции о рассмотрении обращения.

Регистрации подлежат обращения, адресатом которых является управление, начальник управления и должностные лица управления.

Регистрация обращений включает в себя заполнение необходимых полей регистрационной карточки в Единой системе электронного документооборота Алтайского края (далее - ЕСЭД).

Срок приема, первичной обработки и регистрации обращения не должен превышать 3 дней с момента поступления обращения в управление.

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию управления, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

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 право-

применительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

3.1.2. Зарегистрированное обращение передается на рассмотрение должностным лицам управления в соответствии с распределением обязанностей между должностными лицами управления.

3.1.3. Должностные лица управления по результатам ознакомления с текстом обращения определяют соответствие подготовленного проекта резолюции поставленным в обращении вопросам, при необходимости дополняют и корректируют резолюцию, поручают рассмотрение обращения гражданским служащим управления (далее – «исполнители»).

3.1.4. Направление исполнителям обращений с резолюцией осуществляется специалистом не позднее дня, следующего за днем наложения резолюции.

3.1.5. Рассмотрение обращений исполнителями, подготовка ответов на обращения граждан исполнителями.

При рассмотрении обращений исполнители используют все предоставленные им полномочия в соответствии с должностными регламентами. В случае необходимости получения дополнительной информации исполнитель уточняет суть проблемы по телефону либо приглашает гражданина на личную беседу или осуществляет выезд на место. Гражданин уведомляется о дате и времени его посещения исполнителем.

Письменное обращение, поступившее в управление в соответствии с его компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ, начальник управления или лицо, его замещающее, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

3.1.6. Завершение рассмотрения обращения.

Решение о завершении рассмотрения обращений принимают должностные лица управления, поручившие исполнителям рассмотрение обращений. 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.

3.1.7. Направление ответа заявителю.

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.

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

Управление или должностное лицо управления 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.

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.

В случае если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, 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.

В случае поступления в управление или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с настоящим Порядком на официальном сайте управления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

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, начальник 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 направлялись в управление или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

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.

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 управление или соответствующему должностному лицу.

Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в управление или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в управление или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в управление или должностному лицу обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности, на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте управления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3.2.1. Предварительная запись граждан.

Предварительная запись на личный прием к должностным лицам управления осуществляется по телефону: (3852) 538-262 либо в кабинете 601 в соответствии с режимом работы управления. В ходе предварительной записи гражданину разъясняется порядок проведения личного приема, предлагается изложить суть вопроса или просьбы в письменной форме или в форме электронного обращения.

Личный прием начальником управления осуществляется каждый вторник и четверг месяца с 17.00 до 17.45, а заместителями начальника управления в соответствии с утвержденным графиком.

Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

3.2.2. Регистрация граждан на личный прием к должностным лицам управления.

Регистрация граждан на личный прием осуществляется в день приема при наличии документа, удостоверяющего личность. Заполняется карточка личного приема по форме согласно приложению.

Результатом регистрации является направление карточки личного приема и дополнительных документов (при наличии) по обращению гражданина должностному лицу управления, осуществляющему личный прием.

3.2.3. Рассмотрение обращения должностными лицами управления на личном приеме.

Личный прием граждан должностными лицами управления осуществляется согласно предварительной записи. Отсутствие записи не является основанием для отказа в личном приеме, если гражданин обратился во время проведения приема.

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 должностными лицами управления даются поручения исполнителям подготовить письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов. Содержание устного обращения и поручение фиксируется в карточке личного приема должностными лицами управления в ходе проведения приема.

Должностным лицом управления одновременно ведется прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан. Должностное лицо управления при рассмотрении обращения гражданина в пределах своей компетенции может приглашать на прием руководителей и сотрудников структурных подразделений управления.

В случае когда в компетенцию управления не входит рассмотрение вопросов, поставленных в обращении на личном приеме, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

3.2.4. Направление обращений исполнителям.

Карточка личного приема регистрируется и рассматривается в соответствии с настоящим Порядком для письменных (электронных) обращений.

Поручения должностного лица управления, данные по результатам проведения личного приема, вносятся специалистом в регистрационную карточку документа в ЕСЭД.

Карточки личного приема направляются на рассмотрение исполнителям.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, в ЕСЭД не регистрируется, а является приложением к зарегистрированной в ЕСЭД карточке личного приема, в которой делается отметка о поступлении письменного обращения. Указанное обращение рассматривается в соответствии с положениями настоящего Порядка, установленными для письменных (электронных) обращений.

Максимальный срок выполнения первичной обработки материалов приема и направления обращений исполнителям составляет 2 рабочих дня с момента завершения приема.

3.3. Устные обращения, поступившие по телефону в приемную управления, и результат их рассмотрения заносятся в ЕСЭД. Телефонный звонок перенаправляется в соответствующий отдел управления в рамках компетенции. Если вопросы в обращении требуют дальнейшего рассмотрения и проверки,

гражданину предлагается обратиться в письменном виде, о чем в регистрационной карточке в ЕСЭД делается соответствующая отметка.

4. Проведение выездных личных приемов граждан должностными лицами управления

4.1. Подготовка к проведению выездного личного приема граждан.

4.1.1. Решение о возможности проведения выездного личного приема принимается начальником управления или лицом, его замещающим, при принятии им решения о рабочей командировке делегации управления или должностного лица управления в городской округ или муниципальный район Алтайского края (далее – «муниципальное образование»).

4.1.2. Начальник управления или лицо, его замещающее, определяет сотрудника, ответственного за организацию поездки (далее – «Ответственный сотрудник»), который в случае положительного решения о проведении выездного личного приема в рамках данной поездки в течение одного рабочего дня готовит проект письма в администрацию муниципального образования о проведении выездного личного приема граждан должностными лицами управления.

4.1.3. В проекте письма должна содержаться следующая информация:
дата проведения личного приема;

время начала и окончания личного приема, которое не должно превышать одного часа;

примерный перечень вопросов, которые могут быть разрешены в ходе личного приема в соответствии с компетенцией управления;

просьба довести указанную информацию до населения муниципального образования;

просьба предоставить место для проведения личного приема.

4.1.4. Письмо, подписанное начальником управления или лицом, его замещающим, направляется специалистом в муниципальное образование с использованием ЕСЭД.

4.1.5. Ответственный сотрудник обязан по истечении 2 рабочих дней, следующих за днем отправки письма в администрацию муниципального образования, проконтролировать получение указанного письма адресатом, внесение адресатом резолюции по данному письму, а также уточнить у сотрудника администрации муниципального образования, которому поручено рассмотрение письма управления, необходимые организационные вопросы, связанные с проведением выездного личного приема, и доложить начальнику управления или лицу, его замещающему, о степени готовности к проведению выездного личного приема.

4.1.6. Если препятствия для проведения выездного личного приема отсутствуют, информация о его проведении, устно согласованная с администрацией муниципального образования, по указанию Ответственного сотрудника

размещается на официальном сайте управления.

4.2. Особенности проведения выездного личного приема граждан.

4.2.1. При обращении гражданина на личном приеме, проводимом в муниципальном образовании, необходимо установить его личность, выяснить суть обращения, рассмотреть предоставленные заявителем документы (если таковые имеются) и заполнить карточку личного приема граждан.

4.2.2. Если у должностного лица управления, проводящего выездной личный прием, имеется объективная возможность рассмотреть поступившее обращение по существу по месту проведения личного приема, заявителю с его согласия дается устный ответ, о чем делается отметка в карточке личного приема.

В остальных случаях должностным лицом в карточке личного приема фиксируется поручение исполнителям подготовить письменный ответ заявителю, которому разъясняется, что ему будет направлен ответ в установленный законом срок.

При этом для более полного и всестороннего изучения обстоятельств, послуживших причиной обращения, целесообразно предложить гражданину изложить указанные обстоятельства в письменном виде.

О поступлении письменного заявления на выездном личном приеме делается отметка в карточке личного приема.

4.2.3. Карточки личного приема, заполненные на выездном личном приеме, после окончания рабочей командировки передаются должностным лицом управления, проводившим выездной личный прием, специалисту, регистрируются в ЕСЭД и рассматриваются в соответствии с подпунктом 3.2.4 Порядка. При этом в поле «Примечание» регистрационной карточки указывается «Выездной личный прием».

4.2.4. Если в течение времени, отведенного для проведения выездного личного приема, у должностного лица управления отсутствует возможность принять всех обратившихся граждан, им предлагается составить письменные заявления на имя начальника управления для последующего их рассмотрения в порядке, предусмотренном для рассмотрения письменных обращений, поступивших в управление. Личность заявителя при этом не устанавливается, и карточка личного приема не заполняется. Данные обращения регистрируются в ЕСЭД как доставленные.

ПРИЛОЖЕНИЕ

к Порядку рассмотрения обращения граждан в управлении связи и массовых коммуникаций Алтайского края

Карточка личного приема граждан

№ _____ «___» _____ 20__ г.

Ф.И.О.

Адрес, профессия, место работы (службы), должность и другие сведения о посетителе:

Вид обращения и его краткое содержание:

Принят документ на _____ листах, зарегистрирован за № ___ от _____

Кто принимал (фамилия), подпись _____

Какое принято решение
