



**ДЕПАРТАМЕНТ
МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ
ОРЕНБУРГСКОЙ ОБЛАСТИ**

П Р И К А З

12.12.2023 № 203 - од

О внесении изменений в приказ
департамента молодежной
политики Оренбургской
области от 09.09.2014 № 250-од
«Об утверждении Порядка
рассмотрения обращений
граждан в департаменте
молодежной политики
Оренбургской области»

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», указом Губернатора Оренбургской области от 20 сентября 2012 года № 627-ук «О департаменте молодежной политики Оренбургской области» приказываю:

1. Внести изменения в приказ департамента молодежной политики Оренбургской области от 9 сентября 2014 года № 250-од «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в департаменте молодежной политики Оренбургской области», изложив приложение в новой редакции согласно приложению к настоящему приказу.

2. Признать утратившими силу приказы департамента молодежной политики Оренбургской области:

- от 12 марта 2015 года № 45-од «О внесении изменений в приказ от 09.09.2014 № 250-од»;

- от 6 ноября 2018 года № 109-од «О внесении изменений в приказ департамента молодежной политики Оренбургской области от 09.09.2014 № 250-од»;

- от 18 июня 2019 года № 152-од «О внесении изменений в приказ департамента молодежной политики Оренбургской области от 09.09.2014 № 205-од».

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя директора – начальника отдела региональных программ и поддержки молодежных инициатив департамента молодежной политики Оренбургской области.

4. Приказ вступает в силу после размещения на Портале официального опубликования нормативных правовых актов Оренбургской области и органов исполнительной власти Оренбургской области (pravo.orb.ru).

Директор



С.В.Молчанов

Приложение
к приказу департамента
молодежной политики
Оренбургской области
от « 12 » 12 2023 № 203 -од

Порядок рассмотрения обращений граждан в департаменте молодежной политики Оренбургской области

I. Общие положения Предмет регулирования

1. Порядок рассмотрения обращений граждан в департаменте молодежной политики Оренбургской области (далее – Порядок) определяет сроки и последовательность процедур и действий при рассмотрении обращения гражданина департаментом молодежной политики Оренбургской области (далее – департамент).
2. Положения настоящего Порядка распространяются на устные и письменные, индивидуальные и коллективные обращения граждан (далее – обращения) и не распространяются на документы граждан, поступающие в департамент на рассмотрение, исполнение которых регулируется иными нормативными правовыми актами.
3. Объективное, всестороннее рассмотрение обращений граждан и своевременное принятие мер по ним являются служебной обязанностью должностных лиц департамента, которые несут персональную ответственность за организацию данной работы.
4. Все сотрудники, работающие с обращениями граждан, несут личную ответственность за сохранность документов, связанных с рассмотрением письменных и устных обращений граждан.
5. Сведения, содержащиеся в письмах, могут использоваться только в служебных целях в соответствии с полномочиями должностного лица, работающего с обращением.
6. При утрате исполнителем письменных обращений граждан и документов, связанных с их рассмотрением, назначается служебное разбирательство, о результатах которого информируется директор департамента молодежной политики Оренбургской области. Лица, по результатам разбирательства признанные виновными в утрате письменных обращений граждан и документов, привлекаются к дисциплинарной ответственности.
7. Уходя в отпуск, исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения граждан и документы временно замещающему его работнику.

8. В связи с переводом на другую работу или освобождением от занимаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения граждан и документы работнику, ответственному за делопроизводство.

Круг заявителей

9. Заявителями являются граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства (далее – заявители, граждане), за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации.

Требования к порядку информирования

10. Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан, осуществляется:

непосредственно в помещении департамента с использованием средств наглядной информации, в том числе информационных стендов и средств информирования с использованием информационно-коммуникационных технологий (далее – ИКТ);

посредством использования телефонной связи;

посредством официального сайта департамента в сети Интернет: www.молодежь56.рф (далее – официальный сайт департамента).

11. Обращение в письменной форме с доставкой по почте или курьером направляется по почтовому адресу департамента: ул. 9 Января, д. 64, каб. 807, Оренбург, 460000.

Самостоятельная передача гражданином письменного обращения в департамент осуществляется через приемную по адресу: ул. 9 Января, д. 64, каб. 807, Оренбург (Приложение 3).

График работы приемной:

понедельник, вторник, среда, четверг	– с 9.00 до 18.00;
пятница	– с 9.00 до 17.00;
обеденный перерыв	– с 13.00 до 13.48.

Факсимильное обращение в письменной форме направляется по номеру: (3532) 30-12-65.

Обращение в форме электронного документа направляется по адресу электронной почты департамента dmp@mail.orb.ru.

Телефон для справок: (3532) 78-60-21.

12. Личный прием граждан в департаменте организуется директором департамента в понедельник с 17.00 до 18.00. Запись на личный прием осуществляется по тел.: (3532) 78-60-21.

13. Справочные, статистические и аналитические материалы, касающиеся осуществления приема граждан, рассмотрению их обращений, размещаются в соответствующем разделе официального сайта департамента.

II. Процедура рассмотрения обращений граждан в департаменте молодежной политики Оренбургской области.

14. Основанием для рассмотрения является обращение в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал).

Обращение в письменной форме может быть направлено в адрес департамента курьером, почтовым отправлением, по факсимильной связи, на электронный адрес департамента, а также доставлено гражданином лично.

15. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа, в который направляет обращение (департамент), либо фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) 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.

16. Обращение в письменной форме, поступившее в департамент или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком. В обращении в письменной форме гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (отчество - при наличии), а также указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

17. Гражданин при устном обращении сообщает фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), место жительства, суть обращения.

18. При рассмотрении обращения департамент не вправе требовать от гражданина:

представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами;

представления документов и информации, которые находятся в распоряжении департамента, иных органов в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Оренбургской области и муниципальными правовыми актами.

19. Оснований для приостановления рассмотрения обращения гражданина законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

Срок рассмотрения обращения

20. Обращение в письменной форме, поступившее в департамент, рассматривается в течение тридцати дней со дня его регистрации (в том числе в электронной форме).

21. Обращение в письменной форме гражданина подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента его поступления в департамент. В случае поступления обращения в день, предшествующий праздничным или выходным дням, его регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

22. Обращение в письменной форме, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию департамента, направляется в течение семи дней со дня его регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение в течение семи дней со дня регистрации, о переадресации обращения, за исключением случая, если текст письменного обращения не поддается прочтению.

23. В случае если гражданин в одном обращении ставит ряд вопросов, разрешение которых находится в компетенции различных органов, копия обращения должна быть направлена в течение семи дней со дня регистрации в соответствующие органы.

24. В случае направления запроса о представлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иной государственный орган или должностному лицу, директор департамента либо заместитель директора департамента вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

25. Срок рассмотрения обращений с сопроводительным письмом от руководителей общественных приемных Губернатора – председателя Правительства Оренбургской области в городах и районах устанавливается 15 дней.

26. В целях ускорения работы с обращениями граждан, требующими неотложного исполнения, могут использоваться пометки «Срочно» и «Весьма срочно».

26.1. Обращение в письменной форме, 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, в сфере внутренних дел, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая,

указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Результат рассмотрения обращения

27. Результатом рассмотрения обращения являются:
- принятие необходимых мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
 - предоставление гражданину ответа в устной или письменной форме по существу поставленных в обращении вопросов;
 - направление обращения гражданина в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения (Приложение 4, 5);
 - возвращение обращения гражданину в течение семи дней со дня регистрации, если в обращении обжалуется судебное решение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;
 - оставление обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов, если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи; гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом (Приложение 6);
 - оставление обращения без ответа в случае, если текст обращения не поддается прочтению, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес либо адрес электронной почты поддаются прочтению (Приложение 7);
 - решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином, если в нем содержится вопрос, на который неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с его ранее поступившими обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, о чем уведомляется гражданин, направивший обращение (Приложение 8);
 - оставление обращения без ответа по существу поставленных в обращении вопросов в случае, если ответ не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, о чем сообщается гражданину, направившему обращение (Приложение 9);
 - оставление обращения без ответа в случае, если в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, адрес электронной почты, по которым должен быть направлен ответ. 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.

28. Процедура рассмотрения обращения завершается направлением ответа по существу обращения или получением гражданином результата рассмотрения обращения в письменной или устной форме, или в форме электронного документа. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в департамент в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в департамент в письменной форме. На поступившее в департамент 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 от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте департамента в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Показатели доступности и качества рассмотрения обращения гражданина

29. Гражданин на стадии рассмотрения его обращения департаментом имеет право:

представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению либо обращаться с просьбой об их истребовании;

знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

получать уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов;

обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действия (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения;

осуществлять иные действия, не противоречащие настоящему Порядку.

30. Должностные лица департамента обеспечивают:

объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение письменных обращений граждан, в случае необходимости – с участием граждан, направивших обращения;

получение, в том числе в электронной форме, необходимых для рассмотрения письменных обращений граждан документов и материалов в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан.

31. Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам департамента при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

32. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений граждан в департаменте являются:

достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;

полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;

наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;

удобство и доступность получения информации заявителями о порядке рассмотрения обращения;

оперативность вынесения решения в отношении рассматриваемого обращения.

Прием и регистрация письменного обращения

33. Основанием для начала исполнения процедуры рассмотрения обращения гражданина является его поступление в департамент.

34. Все поступившие по почте письменные обращения (в том числе телеграммы) и документы, связанные с их рассмотрением, регистрируются. Регистрация производится посредством журнала, с использованием автоматизированной системы электронного документооборота (АСЭД).

35. Компьютерная регистрация производится в регистрационно-контрольной карточке с указанием:

фамилии и инициалов заявителя;

адреса заявителя;

даты поступления;

адресата;

вида обращения (письмо, телеграмма, электронная почта);

краткого содержания обращения;

шифра темы обращения в соответствии с действующим классификатором;

категории обращения;

отметки, свидетельствующей о направлении письма на рассмотрение с контролем или без него;

фамилии должностного лица, в компетенции которого находится рассмотрение вопроса заявителя согласно распределению обязанностей;

места поступления (непосредственно от заявителя; из Администрации Президента Российской Федерации; Аппарата Губернатора и Правительства Оренбургской области; от депутатов Государственной Думы Федерального

Собрания Российской Федерации, Законодательного Собрания Оренбургской области и других).

Каждому обращению присваивается регистрационный номер, который состоит из первой буквы фамилии автора письма и порядкового номера обращения и индекса дела в соответствии с номенклатурой дел.

Штамп с регистрационным номером и датой проставляется в нижнем правом углу первого листа обращения.

36. Дата ответа и результат рассмотрения заносятся в журнал регистрации и регистрационно-контрольную карточку.

37. В случае, если поступило несколько писем одного содержания от автора, то об этом в журнале регистрации и регистрационно-контрольной карточке делается отметка «В дополнение к имеющейся переписке», а срок контроля указывается с первоначального обращения. Если автор прислал несколько писем по разным вопросам, то каждый документ регистрируется отдельно.

38. Первичная обработка обращений, поступающих по почте, осуществляется должностным лицом, ответственным за прием корреспонденции, и включает в себя: проверку правильности адресования корреспонденции, вскрытие конвертов, а также проверку наличия указанных гражданином вложений и приложений. Почтовые конверты (пакеты), в которых поступают письменные обращения граждан, сохраняются вместе с обращениями. Ошибочно (не по адресу) присланные обращения граждан возвращаются на почту невскрытыми.

Конверты с пометкой «лично», не вскрывая, передаются соответствующим должностным лицам департамента. Обращения граждан после прочтения должностными лицами департамента в случае, если в них не содержится личной информации, а ставятся вопросы, требующие официальных ответов, передаются на регистрацию.

Обращения граждан, прошедшие первичную обработку, регистрируются.

39. Обращение в письменной форме гражданина проверяется на повторность, удостоверяется, что обращение отвечает всем необходимым требованиям для его принятия к рассмотрению по существу.

40. Регистрация письменных обращений граждан производится в системе электронного документооборота и с помощью журнала регистрации писем, заявлений и жалоб граждан в течение трех дней с даты их поступления.

На подлиннике обращения или на сопроводительном письме к нему на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу проставляется штамп с указанием регистрационного номера и даты регистрации. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

41. Обращение, направленное гражданином в форме электронного документа (электронное обращение), в течение рабочего дня поступает должностному лицу уполномоченного структурного подразделения департамента. Электронное обращение переводится в бумажную форму (распечатывается), и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением. Регистрационный номер и дата регистрации проставляется с помощью журнала

регистрации писем, заявлений и жалоб граждан и автоматизированной системы электронного документооборота. Гражданин в обращении в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

42. Прием письменных обращений непосредственно от граждан осуществляется сотрудником департамента в установленном порядке. Не принимаются документы, на которых отсутствуют фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, подпись гражданина и дата.

По просьбе гражданина ему выдается расписка установленной формы с указанием даты приема, количества принятых листов и сообщается номер телефона для справок. Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается. (Приложение 2)

Рассмотрение обращения

43. Основанием для процедуры рассмотрения обращения гражданина является регистрация.

44. По письменному или электронному обращению, поступившему в департамент и принятому к рассмотрению, должно быть принято одно из следующих решений о:

- передаче на рассмотрение в структурные подразделения департамента;
- направлении в другие органы государственной власти и организации;
- приобщении к ранее поступившему обращению;
- сообщении гражданину о невозможности рассмотрения его обращения;
- сообщении гражданину о прекращении переписки;
- списании в дело.

Обращение гражданина, содержащее обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц департамента, не может направляться этим должностным лицам для рассмотрения и ответа гражданину. Если исполнение данного условия невозможно, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суде.

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.

45. После регистрации обращение граждан в тот же день направляется для рассмотрения директору департамента для наложения резолюций (указаний по исполнению).

46. После рассмотрения обращения директором департамента, наложенная им резолюция регистрируется в журнале регистрации писем, заявлений и жалоб граждан и в системе электронного документооборота и затем направляется в соответствующее структурное подразделение департамента под роспись.

47. Если в резолюции о рассмотрении обращения граждан указаны несколько структурных подразделений департамента, то под роспись направляются копии обращения ответственному исполнителю, указанному в резолюции первым и остальным соисполнителям. В целях сохранности подлинников обращений граждан они находятся в приемной департамента.

Соисполнители в течение первой половины срока, отведенного на исполнение поручения, направляют свои предложения в соответствии с компетенцией в адрес ответственного исполнителя.

Передача обращений граждан из одного структурного подразделения в другое осуществляется только через приемную департамента.

48. Руководитель структурного подразделения департамента, получившего поручение о рассмотрении обращения гражданина, в тот же день принимает организационное решение о порядке дальнейшего рассмотрения обращения, в том числе:

- о возвращении на следующий день в уполномоченное структурное подразделение департамента обращения с пояснительной запиской о безотлагательной переадресации, если вопросы, содержащиеся в письменном обращении гражданина, не относятся к компетенции структурного подразделения департамента;

- о направлении в семидневный срок со дня регистрации обращения, содержащего вопросы, решение которых не входит в компетенцию департамента, в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о его переадресации;

- о направлении в семидневный срок со дня регистрации копии обращения, содержащего вопросы, относящиеся к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам с уведомлением гражданина, направившего обращение, о его переадресации.

Подготовка ответа на обращение и направление ответа гражданину

49. Основанием для начала процедуры рассмотрения обращения гражданина является его передача в структурное подразделение департамента, ответственное за его рассмотрение.

Должностное лицо структурного подразделения департамента, ответственное за его рассмотрение, изучает обращение гражданина и материалы к нему, в том числе в целях установления обоснованности доводов автора обращения и принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных

интересов, и при необходимости подготавливает запрос в соответствующую организацию в целях получения необходимой информации.

50. Обращение гражданина считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ.

Ответ на обращение гражданина должен быть аргументированным, содержать ссылки на нормы законодательства Российской Федерации, разъяснение всех затронутых в нем вопросов, а если в удовлетворении обращения гражданина отказано – содержать разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), в который может быть направлена жалоба.

51. При повторном письменном обращении гражданина дополнительное его рассмотрение проводится должностным лицом структурного подразделения департамента, ответственным за его рассмотрение, в случаях выявления новых обстоятельств и (или) изменения нормативных правовых актов в сфере, касающейся решения вопроса, вызвавшего указанное обращение.

52. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на тридцать дней, с уведомлением об этом гражданина, направившего обращение. При этом структурное подразделение департамента, ответственное за рассмотрение такого обращения, должно обратиться к директору департамента либо уполномоченному лицу департамента с письменной мотивированной просьбой о продлении рассмотрения обращения гражданина.

53. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными им обращениями, и при этом в обращении гражданина не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель структурного подразделения департамента, ответственный за его рассмотрение, вправе подготовить предложение о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу.

В случае принятия директором департамента либо уполномоченным лицом департамента решения (в письменной форме) о нецелесообразности продолжения переписки с гражданином по данному вопросу в адрес гражданина направляется уведомление о прекращении с ним переписки по данному вопросу.

53.1. В случае, если в обращении не указаны фамилия заявителя, подавшего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

В случае, если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, уполномоченный на рассмотрение обращения орган вправе оставить обращение без ответа по существу и сообщить заявителю о недопустимости злоупотребления правом.

В случае, если текст обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению в уполномоченный на его рассмотрение орган, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается

заявителю, подавшему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

54. Если гражданин устранил причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан ранее, вновь направленное обращение гражданина рассматривается департаментом в порядке, установленном настоящим Порядком.

55. Ответ гражданину подготавливается по результатам рассмотрения его обращения и оформляется в соответствии с Инструкцией по делопроизводству.

56. Ответы на обращения граждан подписывают директор департамента молодежной политики Оренбургской области и заместитель директора – начальник отдела региональных программ и поддержки молодежных инициатив департамента молодежной политики Оренбургской области.

57. Содержание ответа должно быть кратким и исчерпывающим. При подтверждении фактов, изложенных в письменном обращении, в ответе следует указывать, какие меры приняты по данному обращению.

58. Приложенные к обращению подлинники документов, присланные заявителем, остаются в деле, если в письме не содержится просьба об их возврате.

59. Ответы в федеральные и государственные органы и заявителям печатаются на бланках установленной формы. В левом нижнем углу указываются фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.

60. Документ, предназначенный для отправки, не должен содержать более четырех адресов. Слово «копия» перед вторым и другими адресатами не проставляется.

61. Подлинники обращений граждан возвращаются только при наличии на них штампа «Подлежит возврату».

62. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

63. После завершения рассмотрения обращения в письменной форме и оформления ответа подлинник и все материалы передаются в приемную. Ответы, не соответствующие требованиям настоящего Порядка, возвращаются исполнителю для доработки.

Ответ на обращение, поступившее в департамент по почте, направляется в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в департамент.

В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте департамента в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта департамента в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении,

при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

64. На регистрационно-контрольной карточке указывается результат рассмотрения «Удовлетворено», «Разъяснено», «Отказано» и дата поступления ответа.

65. Письменные обращения, копии документов, связанные с их рассмотрением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

Организация и проведение личного приема граждан

66. Личный прием граждан осуществляется директором департамента в соответствии с графиком приема граждан.

Личный прием граждан к директору департамента организован посредством предварительной записи, осуществляемой секретарем, который в ходе записи на прием регистрирует заявителя в учетной карточке приема граждан и журнале регистрации приема граждан.

Личную ответственность за организацию приема граждан у директора департамента несет заместитель директора - начальник отдела по работе с молодежью, особо нуждающейся в поддержке государства департамента молодежной политики Оренбургской области.

При личном приеме граждан заполняется карточка личного приема гражданина. Карточка личного приема гражданина содержит сведения о заявителе, его адресе, дате обращения, дате приема, а также о результатах приема заявителя. Карточка личного приема гражданина подписывается директором департамента (Приложение 10).

67. В случае отсутствия по уважительной причине (командировка, болезнь и др.) в назначенный день директора департамента, ведущего личный прием, гражданин своевременно должен быть уведомлен об отмене или переносе личного приема.

68. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

69. Во время личного приема гражданин может сделать устное обращение либо оставить обращение в письменной форме по существу поднимаемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

70. Содержание устного обращения гражданина заносится в карточку личного приема гражданина.

71. 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 гражданина вопросов.

72. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию департамента, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

73. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чем делается соответствующая запись в карточке личного приема гражданина.

74. Обращение в письменной форме гражданина, принятое в ходе личного приема директором департамента, ведущим прием, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком.

75. Материалы с личного приема хранятся в течение 5 лет, а затем уничтожаются в установленном порядке.

75.1. В департаменте отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

III. Формы контроля за процедурой рассмотрения обращения гражданина

Порядок осуществления контроля

за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений настоящего Порядка и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования за рассмотрением обращения гражданина

76. Текущий контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями граждан.

77. Текущий контроль за соблюдением структурными подразделениями департамента порядка рассмотрения обращения гражданина осуществляется должностными лицами уполномоченного структурного подразделения департамента и включает в себя:

- постановку поручений по рассмотрению обращений граждан на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений граждан;
- подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям граждан;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;
- снятие обращений граждан с контроля.

78. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется руководителями структурных подразделений департамента, ответственными за их рассмотрение.

79. Специалист департамента, ответственный за прием и регистрацию документов еженедельно:

направляет в структурные подразделения департамента перечень обращений граждан, срок рассмотрения которых истек либо истекает в течение следующей недели;

информирует директора департамента о ходе рассмотрения обращений граждан структурными подразделениями департамента.

80. Специалист департамента, ответственный за прием и регистрацию документов ежеквартально, ежегодно обеспечивают сбор, учет и анализ данных по рассмотрению обращений граждан, представленных структурными подразделениями департамента.

Специалист департамента, ответственный за прием и регистрацию документов ежеквартально, ежегодно подготавливает и докладывает директору департамента результаты рассмотрения обращений граждан, поступивших в департамент, за отчетный период.

81. Плановые проверки полноты и качества рассмотрения обращения гражданина должностными лицами структурных подразделений департамента проводятся не реже одного раза в год в соответствии с решением директора департамента.

82. Внеплановые проверки рассмотрения обращения гражданина проводятся по поручению директора департамента уполномоченным структурным подразделением департамента на основании жалоб граждан на решения или действия (бездействия) должностных лиц департамента, принятые или осуществленные в ходе рассмотрения обращения.

83. Должностные лица департамента несут ответственность за решения и действия (бездействия), принимаемые (осуществляемые) в процессе рассмотрения обращения гражданина, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

IV. Досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) департамента, должностного лица департамента, либо государственного гражданского служащего

Предмет досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) департамента, должностного лица департамента, либо государственного гражданского служащего

84. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе рассмотрения обращения гражданина.

85. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

нарушение срока регистрации обращения гражданина;
нарушение срока рассмотрения обращения гражданина;

требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, для рассмотрения обращения гражданина;

отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, для рассмотрения обращения гражданина;

отказ в рассмотрении обращения гражданина, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

затребование с заявителя при рассмотрении обращения гражданина платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации;

отказ департамента, должностного лица департамента в исправлении допущенных опечаток и (или) ошибок в документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

86. При рассмотрении жалобы заявитель имеет право обращаться с просьбой об истребовании информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы, в том числе в электронной форме.

Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы

87. Жалоба подается в департамент в письменной форме на бумажном носителе, в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг».

88. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта департамента, личного кабинета на Едином портале, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

89. Жалоба должна содержать:

наименование органа, должностного лица органа, либо государственного гражданского служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии), адрес (уникального идентификатора) личного кабинета гражданина на Едином портале и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) департамента, должностного лица департамента, либо государственного гражданского служащего;

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) департамента, должностного лица департамента, либо государственного гражданского служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

90. Жалоба, поступившая в департамент, подлежит рассмотрению уполномоченным должностным лицом в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа департамента в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и (или) ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

91. По результатам рассмотрения жалобы департамент принимает одно из следующих решений:

удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных департаментом опечаток и (или) ошибок в выданных документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также в иных формах, предусмотренных законодательством Российской Федерации;

отказывает в удовлетворении жалобы.

92. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 91 настоящего Порядка, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

93. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления уполномоченное должностное лицо незамедлительно информирует директора (заместителя директора) департамента.

По решению директора департамента соответствующие материалы направляются в прокуратуру Оренбургской области незамедлительно.

Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы

94. Информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы осуществляется в соответствии с пунктами 10-11 настоящего Порядка.

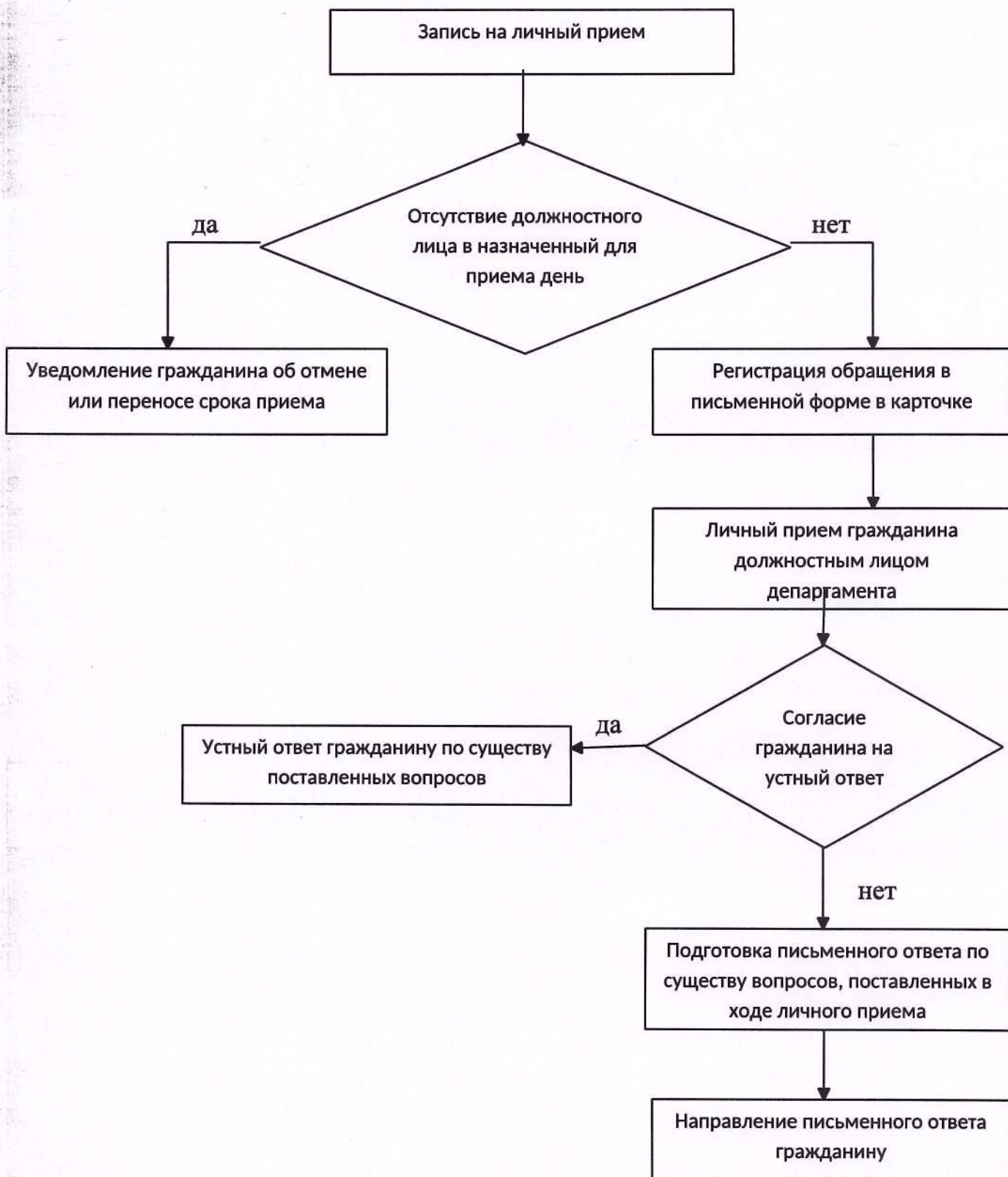
Блок-схемы последовательности действий
при работе с обращениями в письменной форме граждан в департаменте

Схема 1.

Рассмотрение обращений в письменной форме граждан



Организация и проведение личного приема граждан



РАСПИСКА
в получении документов Департаментом
молодежной политики Оренбургской области

Ф.И.О. заявителя _____

Почтовый адрес: _____

Номер телефона: _____

Дата _____

Обращение гражданина
по вопросу: _____

Количество
листов _____

Приложения _____

Документы передал _____ (Ф.И.О. подпись)

Документы принял _____ (Ф.И.О. подпись)

Телефон для справок 78-60-21



**ДЕПАРТАМЕНТ
МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ
ОРЕНБУРГСКОЙ ОБЛАСТИ**

9-го Января ул., д. 64, г. Оренбург, 460046
 телефон (3532) 78-60-21; факс (3532) 78-60-22
<http://www.молодежь56.рф>;
 e-mail: dmp@mail.orb.ru

№ _____
 На № _____ от _____

Руководителю
 (наименование организации)

Фамилия И.О.

Уважаемый(ая) _____!

В соответствии с пунктом 3 статьи 8 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» направляем в Ваш адрес по компетенции для рассмотрения и ответа гражданину обращение _____, поступившее в департамент (Ф.И.О., адрес места жительства заявителя) молодежной политики Оренбургской области по вопросу _____. (краткое содержание вопроса)

Приложение на _____ листах.
 (количество листов)

Должность

Подпись

Расшифровка подписи

Исполнитель (Ф.И.О.)
 Номер телефона

Образец формы сопроводительного письма



**ДЕПАРТАМЕНТ
МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ
ОРЕНБУРГСКОЙ ОБЛАСТИ**

9-го Января ул., д. 64, г. Оренбург, 460046
 телефон (3532) 78-60-21; факс (3532) 78-60-22
<http://www.молодежь56.рф>;
 e-mail: dmp@mail.orb.ru

Фамилия И.О. гражданина
 (в дательном падеже)

Адрес гражданина

№ _____
 На № _____ от _____

Уважаемый(ая) _____!

В соответствии с пунктом 3 статьи 8 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» Ваше обращение, поступившее в департамент молодежной политики Оренбургской области, направлено на рассмотрение по компетенции в

 (наименование организации)

О результатах рассмотрения Вы будете поставлены в известность

 (наименование организации, в которую направлено обращение)

Должность

Подпись

Расшифровка подписи

Исполнитель (Ф.И.О.)
 Номер телефона

**Образец формы уведомления гражданина
 о направлении его обращения на рассмотрение**



**ДЕПАРТАМЕНТ
МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ
ОРЕНБУРГСКОЙ ОБЛАСТИ**

9-го Января ул., д. 64, г. Оренбург, 460046
 телефон (3532) 78-60-21; факс (3532) 78-60-22
<http://www.молодежь56.рф;>
 e-mail: dmp@mail.orb.ru

№ _____
 На № _____ от _____

Фамилия И.О. гражданина
 (в дательном падеже)

Адрес гражданина

Уважаемый(ая) _____!

В связи с тем, что Ваше обращение, поступившее в адрес _____, является некорректным, содержит _____, в соответствии с пунктом 3 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» департамент молодежной политики Оренбургской области оставляет Ваше обращение без ответа по существу поставленных вопросов.

Также сообщаем о недопустимости злоупотребления конституционным правом на обращение в органы исполнительной власти Оренбургской области.

Должность

Подпись

Расшифровка подписи

Исполнитель (Ф.И.О.)
 Номер телефона

**Образец уведомления гражданина
 при поступлении некорректного по содержанию обращения**



**ДЕПАРТАМЕНТ
МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ
ОРЕНБУРГСКОЙ ОБЛАСТИ**

9-го Января ул., д. 64, г. Оренбург, 460046
 телефон (3532) 78-60-21; факс (3532) 78-60-22
<http://www.молодежь56.рф;>
 e-mail: dmp@mail.orb.ru

Фамилия И.О. гражданина
 (в дательном падеже)

Адрес гражданина

№ _____
 На № _____ от _____

Уважаемый(ая) _____!

В связи с тем, что Ваше обращение, поступившее в адрес _____, не поддается прочтению, в соответствии с пунктом 4 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» ответ на Ваше обращение не дается.

Должность

Подпись

Расшифровка подписи

Исполнитель (Ф.И.О.)
 Номер телефона

**Образец уведомления гражданина
 при поступлении обращения, текст которого не поддается прочтению**



**ДЕПАРТАМЕНТ
МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ
ОРЕНБУРГСКОЙ ОБЛАСТИ**

9-го Января ул., д. 64, г. Оренбург, 460046
 телефон (3532) 78-60-21; факс (3532) 78-60-22
<http://www.молодежь56.рф>;
 e-mail: dmp@mail.orb.ru

№ _____
 На № _____ от _____

Фамилия И.О. гражданина
 (в дательном падеже)

Адрес гражданина

Уважаемый(ая) _____!

В связи с тем, что Ваше обращение в письменной форме, поступившее в адрес _____, содержит вопрос(ы), на который(ые) Вам многократно давались письменные ответы по существу, в соответствии с пунктом 5 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с Вами по данному вопросу.

Должность

Подпись

Расшифровка подписи

Исполнитель (Ф.И.О.)
 Номер телефона

Образец уведомления гражданина о прекращении с ним переписки



**ДЕПАРТАМЕНТ
МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ
ОРЕНБУРГСКОЙ ОБЛАСТИ**

9-го Января ул., д. 64, г. Оренбург, 460046
 телефон (3532) 78-60-21; факс (3532) 78-60-22
<http://www.молодежь56.рф>;
 e-mail: dmp@mail.orb.ru

№ _____
 На № _____ от _____

Фамилия И.О. гражданина
 (в дательном падеже)

Адрес гражданина

Уважаемый(ая) _____!

В связи с тем, что ответ по существу вопроса, поставленного в Вашем обращении в письменной форме в адрес _____, не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную (иную охраняемую федеральным законом) тайну, в соответствии с пунктом 6 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» ответ на Ваше обращение не дается.

Должность

Подпись

Расшифровка подписи

Исполнитель (Ф.И.О.)
 Номер телефона

**Образец уведомления гражданина при поступлении обращения,
 содержащего сведения, составляющие государственную или иную
 охраняемую федеральным законом тайну**

**ДЕПАРТАМЕНТ МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ
ОРЕНБУРГСКОЙ ОБЛАСТИ**

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА № _____

Заявитель пришедший на личный прием:

Фамилия _____

Имя _____

Отчество (при наличии) _____

Социальное положение _____

Почтовый адрес для ответа _____

(индекс, субъект РФ, населенный пункт, улица, дом, корпус, квартира)

Дата обращения _____

Дата приема _____

Краткое содержание устного обращения:

(содержание вопроса, поставленного в обращении, с указанием кода вопроса в соответствии с типовым общероссийским

классификатором обращений)

Решение, принятое по устному обращению:

Направление письменного ответа _____

Лицо,
осуществляющее прием
(должность)

подпись

расшифровка подписи

Образец карточки личного приема