



УПРАВЛЕНИЕ ДЕЛАМИ
ГУБЕРНАТОРА И ПРАВИТЕЛЬСТВА АЛТАЙСКОГО КРАЯ

ПРИКАЗ

«12» мая 2021 г.

№ 38-17/ОД

г. Барнаул

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

В соответствии со статьей 3 Федерального закона 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» п р и к а з ы в а ю:

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

2. Настоящий приказ вступает в силу со дня его официального опубликования.

3. Признать утратившими силу:

приказ управления делами от 14.02.2017 № 30-ОД «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в управлении делами Губернатора и Правительства Алтайского края»;

приказ управления делами от 17.03.2017 № 55-ОД «О внесении изменений в приказ управления делами Губернатора и Правительства Алтайского края от 14.02.2017 № 30-ОД «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в управлении делами Губернатора и Правительства Алтайского края»;

пункт 1.1. приказа управления делами от 20.12.2019 № 189-ОД «О внесении изменений в некоторые приказы управления делами Губернатора и Правительства Алтайского края».

Управляющий делами

А.Н. Степанов

Приложение

УТВЕРЖДЕН

приказом управления делами Губернатора и Правительства Алтайского края
«12» июля 2021 г. № 38-П/ОД

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

1. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан в управлении делами Губернатора и Правительства Алтайского края (далее – «Порядок») устанавливает требования к организации работы при рассмотрении обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, адресованных в управление делами Губернатора и Правительства Алтайского края (далее – «управление делами») или на имя должностных лиц управления делами в письменной, электронной или устной формах, в том числе поступивших в управление делами 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») и статьей 2 закона Алтайского края от 29.12.2006 № 152-ЗС «О рассмотрении обращений граждан Российской Федерации на территории Алтайского края».

2. Прием, учет и первичная обработка обращений граждан

2.1. Обращения граждан, поступившие в управление делами в соответствии с его компетенцией, подлежат обязательному рассмотрению.

2.2. Письменные обращения граждан, адресатами которых являются управление делами, должностные лица управления делами, направляются на почтовый адрес: просп. Ленина, д. 59, г. Барнаул, 656049.

Обращения в форме электронного документа направляются через интернет-приемную на Официальном сайте управления делами в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (<http://www.udg.alregn.ru>).

2.3. Прием, учет, первичную обработку поступивших в управление делами обращений граждан осуществляет отдел правовой, кадровой и организационной работы управления делами (далее – «отдел»).

2.4. Письменные обращения граждан, поступившие в конвертах, подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру.

2.5. При получении письменных обращений граждан проверяются установленные Федеральным законом реквизиты обращения, наличие указанных автором вложений и приложений.

2.6. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать:

наименование государственного органа, в который направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, которому адресовано письмо;

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

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

суть предложения, заявления или жалобы;

личную подпись гражданина и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

2.7. Обращение, поступившее в управление делами в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом и настоящим Порядком.

В обращении, направляемом в форме электронного документа, 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;

суть предложения, заявления или жалобы.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

2.8. При рассмотрении обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни граждан, без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.9. Отказ в рассмотрении обращений граждан, содержащих вопросы, разрешение которых входит в компетенцию управления делами, недопустим.

2.10. Ответ на обращение не дается в случаях, если:

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

текст письменного обращения не поддается прочтению. Данное обращение не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

текст обращения содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. Гражданин, направивший обращение, уведомляется о недопустимости злоупотребления правом;

ответ на поставленный в обращении вопрос 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 данных сведений;

текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы. Обращение не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

2.11. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган, компетентный в этом вопросе.

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

2.13. Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в нем не приводятся новые доводы или обстоятельства, управляющий делами Губернатора и Правительства Алтайского края (далее – «управляющий делами») или заместитель управляющего делами Губернатора и Правительства Алтайского края (далее – «заместитель управляющего делами»), вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения были адресованы в управление делами или одному и тому же должностному лицу. Гражданин, направивший обращение, уведомляется о данном решении.

2.14. Ответ на обращение, поступившее в управление делами в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме.

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

2.16. Ответ на поступившее в управление делами 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 пункта 2.8 настоящего Порядка на Официальном сайте управления делами в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

2.17. В случае поступления в управление делами письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на Официальном сайте управления делами в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в соответствии с пунктом 2.16 настоящего Порядка, гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес Официального сайта управления делами в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

2.18. Подготовка ответов на обращения граждан по вопросам, касающимся разъяснения применения нормативных правовых актов управления делами, осуществляется структурным подразделением управления делами, разработавшим правовой акт.

3. Регистрация обращений граждан и направление на рассмотрение

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

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

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

3.3. Зарегистрированное обращение с резолюцией управляющего делами направляется заместителю управляющего делами, который определяет должностных лиц, осуществляющих рассмотрение обращения по существу (далее – «исполнители»).

3.4. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию управления делами, направляется в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган, организацию или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случаев, указанных в абзацах третьем и шестом пункта 2.10 настоящего Порядка.

3.5. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориаль-

ный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и Губернатору Алтайского края с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в третьем абзаце пункта 2.10 настоящего Порядка.

3.6. 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 указанным 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 порядке в суд.

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

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

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

4.2. В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона, управляющий делами или заместитель управляющего делами вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней. При этом гражданину, направившему обращение, исполнителем направляется уведомление о продлении срока рассмотрения обращения.

4.3. Исполнители:

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

запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

дают письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 2.10, 2.11, 2.12, 2.13, 2.17 настоящего Порядка;

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

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

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

Первый экземпляр документа направляется ответственному исполнителю, а соисполнителям копии.

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

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

4.6. Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляют руководители структурных подразделений управления делами, подготавливающие ответ на обращение, поступившее на рассмотрение, в пределах их компетенции.

4.7. Контроль за своевременным рассмотрением обращений граждан, поступивших в управление делами и находящихся в его компетенции, осуществляется отделом.

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

5. Личный прием граждан

5.1. Организация личного приема граждан в управлении делами включает:

- предварительную запись граждан;
- регистрацию граждан;
- прием граждан должностными лицами управления делами;
- первичную обработку материалов приема;
- направление поручения исполнителям;
- подготовку ответов заявителям.

5.2. Предварительная запись на личный прием к управляющему делами, заместителю управляющего делами осуществляется по телефонам и адресам, указанным на Официальном сайте управления делами в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в соответствии с режимом работы.

5.3. Гражданину разъясняется порядок предварительной записи и проведения личного приема, предлагается изложить суть вопроса или просьбы в письменной форме или в форме электронного обращения. Должностные лица отдела вправе уточнить мотивы обращения и суть вопроса, а также ознако-

миться с документами, подтверждающими обстоятельства, изложенные в обращении гражданина. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностных лиц управления делами, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

5.4. Если письменное обращение гражданина рассмотрено лично должностным лицом управления делами и дан ответ на поставленные в обращении вопросы, то заявителю может быть отказано в записи на личный прием к тому же должностному лицу по аналогичному вопросу.

5.5. Информация о днях и времени приема размещается на Официальном сайте управления делами в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

5.6. Регистрация граждан на личный прием к должностным лицам управления делами осуществляется в день приема при наличии документа, удостоверяющего личность.

Должностные лица управления делами, ответственные за организацию приема граждан, заполняют регистрационные карточки личного приема граждан и заносят данные заявителя в Единой системе электронного документооборота (далее – «ЕСЭД»).

Отсутствие предварительной записи не является основанием для отказа в личном приеме, если гражданин обратился во время проведения приема.

5.7. Должностные лица, ответственные за организацию проведения личного приема, консультируют граждан о порядке проведения личного приема и о компетенции должностных лиц в решении поставленных гражданами вопросов, устанавливают очередность приема. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

5.8. Гражданину, имеющему явные признаки наркотического, токсического или алкогольного опьянения, или находящемуся в состоянии повышенной поведенческой активности с явными признаками агрессии, в записи на личный прием отказывается (до устранения указанной причины).

5.9. Управляющим делами или заместителем управляющего делами одновременно ведется прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан. Управляющий делами или заместитель управляющего делами при рассмотрении обращения гражданина в пределах своей компетенции могут приглашать на прием руководителей и специалистов структурных подразделений управления делами, руководителей подведомственных управлению делами организаций.

5.10. 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 карточке личного приема гражданина. В остальных случаях управляющим делами или заместителем управляющего делами, ведущими прием граждан, даются поручения исполнителям подготовить письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов. Специалист отдела

фиксирует данные поручения в регистрационной карточке личного приема граждан.

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

5.12. Регистрационные карточки личного приема направляются на рассмотрение исполнителям в электронном виде с использованием ЕСЭД. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, регистрируется и рассматривается в соответствии с Федеральным законом и настоящим Порядком.

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

6. Организация работы с устными обращениями граждан

6.1. С устными обращениями граждане обращаются лично либо по телефону в управление делами. Все обращения подлежат регистрации в ЕСЭД и рассмотрению специалистами управления делами.

6.2. Устные обращения, поступившие в адрес управления делами или его подведомственных организаций, в ходе прямых эфиров, горячих линий и других открытых форм общения должностных лиц Правительства Алтайского края с гражданами, оформляются ответственными за организацию проводимого мероприятия должностными лицами в письменном виде и направляются в управление делами для регистрации и рассмотрения в порядке, установленном Федеральным законом и настоящим Порядком.

7. Формирование дел с обращениями граждан

7.1. Письменные обращения граждан вместе с материалами по результатам их рассмотрения после снятия с контроля оформляются в дела и хранятся в отделе правовой, кадровой и организационной работы управления делами в соответствии с утвержденной номенклатурой дел управления делами. Дела с истекшим сроком хранения уничтожаются.

7.2. В папку «Дело» вкладываются:

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

резолюция управляющего делами, заместителя управляющего делами;

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

копия ответа заявителю по результатам рассмотрения его обращения.

7.3. Обращения, рассматриваемые в электронном виде, и ответы на них хранятся в ЕСЭД.