



АДМИНИСТРАЦИЯ АЛТАЙСКОГО КРАЯ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

14.03.2016

№ 78

г. Барнаул

Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в Администрации Алтайского края

В соответствии со статьей 3 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и в целях совершенствования работы с обращениями граждан постановляю:

1. Утвердить прилагаемый Порядок рассмотрения обращений граждан в Администрации Алтайского края.

2. Признать утратившим силу постановление Администрации края от 26.10.2013 № 555 «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в Администрации Алтайского края».

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Губернатора Алтайского края Снесаря В.В.

Губернатор Алтайского края

А.Б. Карлин

№ 610 от 23.03.2016

ПРИЛОЖЕНИЕ
к постановлению Администрации
Алтайского края
от 14.03. 2016 № 78

ПОРЯДОК

рассмотрения обращений граждан в Администрации Алтайского края

1. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан в Администрации Алтайского края (далее – «Порядок») устанавливает требования к организации работы при рассмотрении обращений граждан, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, направленные в Администрацию края или на имя должностных лиц Администрации края в письменной форме или в форме электронного документа, а также устных обращений граждан, поступивших в Администрацию края, в том числе в ходе личного приема.

1.2. Организация работы с обращениями граждан осуществляется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и Алтайского края.

1.3. В Порядке используются основные термины, предусмотренные статьей 4 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – «Федеральный закон»).

2. Прием, учет и первичная обработка обращений граждан

2.1. Обращения граждан, направленные в Администрацию края, должностным лицам Администрации края, подлежат обязательному рассмотрению.

2.2. Письменные обращения граждан, адресатом которых является Администрация края, должностные лица Администрации края, направляются на почтовый адрес: просп. Ленина, д. 59, г. Барнаул, 656035. Обращения в электронном виде направляются через официальный сайт Алтайского края (<http://www.altairegion22.ru>).

2.3. Прием, учет, первичную обработку поступивших в Администрацию края обращений граждан осуществляет департамент документационного обеспечения Администрации края.

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

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

2.6. В письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает:

1) наименование государственного органа, в который направляется письменное обращение, – Администрация Алтайского края либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, которому адресовано письмо;

2) свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии);

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

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

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

2.7. Обращение, поступившее в Администрацию края в электронной форме, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом и настоящим Порядком. В электронном обращении гражданин в обязательном порядке указывает:

1) свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии);

2) адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа;

3) почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме;

4) суть предложения, заявления или жалобы.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

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

2.9. Отказ в рассмотрении обращений граждан, содержащих вопросы, разрешение которых входит в компетенцию Администрации края, недопустим, за исключением случаев, предусмотренных подпунктами 2.9 - 2.12 настоящего Порядка.

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

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

2) текст письменного обращения не поддается прочтению. Данное обращение не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в

соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

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

4) ответ на поставленный в обращении вопрос не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. Гражданин, направивший обращение, уведомляется об этом.

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

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

2.13. Если в обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы, и при этом в нем не приводятся новые доводы или обстоятельства, Губернатор Алтайского края или должностное лицо Администрации края 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 Администрации края или Губернатору Алтайского края. Гражданин, направивший обращение, уведомляется о данном решении.

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

2.15. Подготовка ответов на обращения граждан по вопросам, касающимся разъяснения применения нормативных правовых актов Администрации края, осуществляется органом исполнительной власти Алтайского края, разработавшим правовой акт.

3. Регистрация обращений граждан

3.1. Обращение подлежит обязательной регистрации должностными лицами департамента документационного обеспечения Администрации края в течение трех дней с момента поступления в Администрацию края.

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

3.3. Должностные лица департамента документационного обеспечения Администрации края по результатам ознакомления с текстом обращения направляют его на рассмотрение Губернатору Алтайского края, должностным лицам Администрации края, структурным подразделениям Администрации края в рамках их компетенции.

В случае необходимости должностные лица департамента документационного обеспечения Администрации края направляют обращения граждан на рассмотрение в соответствующие структурные подразделения Администрации края по вопросам, отнесенным к сферам их ведения, а также привлекают к подготовке проекта резолюции должностных лиц Администрации края.

3.4. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации края, должностных лиц Администрации края, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган, организацию или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о его переадресации, за исключением случаев указанных в подпункте 2 пункта 2.10 настоящего Порядка.

3.5. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае если в соответствии с запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном судебном порядке.

3.6. Жалобы граждан на результаты рассмотрения обращений, действия (бездействие) должностных лиц Администрации края в связи с рассмотрением обращений направляются Губернатору Алтайского края, первому заместителю Губернатора Алтайского края, заместителям Губернатора Алтайского края, координирующим деятельность соответствующих структурных подразделений Администрации края.

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

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

4.1. Обращения граждан, поступившие в Администрацию края и относящиеся к компетенции Администрации края, согласно Федеральному

закону рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации за исключением случая, указанного в пункте 4.2 настоящего Порядка.

4.2. Обращения, поступившие Губернатору Алтайского края и содержащие информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматриваются в течение 20 дней со дня их регистрации.

4.3. Должностные лица Администрации края:

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

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

принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина; дают письменный ответ на поставленные в обращении вопросы, за исключением случаев, указанных в подпунктах 2.10 – 2.13 настоящего Порядка;

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

4.4. Если вопросы, поставленные в обращении, не входят в компетенцию структурного подразделения Администрации края, то обращение в течение двух дней возвращается в департамент документационного обеспечения Администрации края с сопроводительным письмом за подписью руководителя структурного подразделения Администрации края с предложениями о переадресации обращения.

Должностные лица департамента документационного обеспечения Администрации края дальнейшую работу с обращением осуществляют согласно подпунктам 3.3 – 3.4 настоящего Порядка.

4.5. В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона, должностные лица Администрации края вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив об этом гражданина, направившего обращение.

4.6. Администрация края при направлении обращения на рассмотрение должностным лицам органов и организаций, указанных в подпункте 3.4 настоящего Порядка, может в случае необходимости запрашивать у них документы и материалы о результатах рассмотрения обращения.

4.7. Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляют руководители органов, учредители организаций, указанных в подпункте 3.4 настоящего Порядка, подготавливающих ответ на обращение, поступившее на рассмотрение, в пределах их компетенции.

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

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

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

4.11. Контроль за своевременным рассмотрением обращений граждан, поступивших в Администрацию края и находящихся в ее компетенции, осуществляется отделом по работе с обращениями граждан департамента документационного обеспечения Администрации края (далее – «отдел»).

5. Личный прием граждан

5.1. Организация личного приема граждан в Администрации края включает:

- 1) предварительную запись граждан;
- 2) регистрацию граждан;
- 3) прием граждан должностными лицами Администрации края;
- 4) первичную обработку материалов приема;
- 5) направление поручения исполнителям;
- 6) подготовку ответов заявителям.

5.2. Предварительная запись на личный прием к должностным лицам Администрации края осуществляется по телефонам (3852) 36-31-33, 36-31-36 либо по адресу: просп. Ленина, д. 59, г. Барнаул, кабинет № 111 в соответствии с режимом работы.

5.3. Предварительную запись граждан на личный прием к Губернатору Алтайского края осуществляют уполномоченные должностные лица отдела на основании обращения гражданина о личном приеме, которое подлежит регистрации в порядке, установленном Федеральным законом и настоящим Порядком, а также по предложению органов исполнительной власти Алтайского края.

Гражданину, обратившемуся в Администрацию края для записи на личный прием к Губернатору Алтайского края, предлагается записаться на личный прием к должностному лицу Администрации края, в пределах компетенции которого находится предмет обращения.

5.4. Если письменное обращение гражданина рассмотрено лично должностным лицом Администрации края 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. Гражданину разъясняется порядок предварительной записи и проведения личного приема, предлагается изложить суть вопроса или просьбы в письменной форме или в форме электронного обращения.

Должностные лица отдела вправе уточнить мотивы обращения и суть вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обстоятельства, изложенные в обращении гражданина. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностных лиц Администрации края, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

5.6. Личный прием граждан должностными лицами Администрации края проводится согласно предварительной записи в соответствии с утвержденным графиком приема.

5.7. Регистрация граждан на личный прием осуществляется должностными лицами отдела в день приема при наличии документа, удостоверяющего личность.

5.8. Гражданину при проявлениях им агрессии либо неадекватного поведения в предварительной записи и регистрации на личный прием отказывается.

5.9. В случае невозможности проведения личного приема граждан в связи с болезнью, отпуском, командировкой, иной уважительной причиной заместителя Губернатора Алтайского края, руководители структурных подразделений Администрации края своевременно сообщают об этом должностным лицам отдела, которые предупреждают граждан о переносе проведения личного приема на более поздний срок.

5.10. В день проведения личного приема граждан должностные лица отдела заполняют регистрационные карточки личного приема граждан и вносят данные заявителя в САДД «Дело».

5.11. Должностными лицами Администрации края одновременно ведется прием только одного гражданина, за исключением коллективного обращения граждан. Должностные лица Администрации края при рассмотрении обращения гражданина в пределах своей компетенции могут приглашать на прием должностных лиц Администрации края, органов исполнительной власти Алтайского края, органов местного самоуправления Алтайского края, в случае если решение поставленных в обращении вопросов относится к их ведению.

5.12. Если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина дается устно в ходе личного приема, о чем делается запись в регистрационной карточке личного приема гражданина. В остальных случаях должностными лицами Администрации края даются поручения подготовить ответ на поставленные в обращении вопросы в установленные Федеральным законом сроки. Поручения фиксируются в регистрационной карточке в ходе проведения личного приема.

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

5.14. Должностные лица Администрации края при необходимости проводят выездные приемы граждан.

5.15. Предварительная работа по организации личного приема граждан должностными лицами Администрации края осуществляется должностными лицами отдела во взаимодействии с должностными лицами структурных подразделений Администрации края, органов исполнительной власти Алтайского края.

5.16. Должностные лица отдела, отвечающие 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, предоставляя право на личный прием в первоочередном порядке инвалидам, участникам войн, многодетным семьям, а также отдельным категориям граждан в случаях, предусмотренных действующим законодательством.

5.17. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ на поставленные в обращении вопросы.

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

6. Организация работы с устными обращениями граждан

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

7. Формирование дел с обращениями граждан

7.1. Письменные обращения граждан вместе с материалами по результатам их рассмотрения после снятия с контроля передаются в отдел.

7.2. В папку «Дело» вкладываются:

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

2) резолюция должностного лица Администрации края;

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

4) копия ответа заявителю по результатам рассмотрения его обращения.

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

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