

ПОРЯДОК
работы с обращениями граждан
в Департаменте по молодежной политике, физической культуре и спорту Томской области

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Рассмотрение обращений (предложений, жалоб, заявлений) и прием граждан в Департаменте по молодежной политике, физической культуре и спорту Томской области (далее - Департамент) организуется в соответствии с Конституцией Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993 г.), Федеральным Законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный Закон № 59-ФЗ), Законом Томской области от 11.01.2007 № 5-ОЗ «Об обращениях граждан в государственные органы Томской области и органы местного самоуправления» (далее – Закон ТО № 5-ОЗ), Методическими рекомендациями по работе с личными обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в государственных органах и органах местного самоуправления, утвержденный заместителем руководителя Администрации Президента Российской Федерации А.Э.Вайно 27.03.2014 № А1-1505в, настоящим Порядком и иными нормативными актами Российской Федерации и Томской области.

2. Организацию работы, связанную с учетом, организацией рассмотрения и контролем за сроками рассмотрения письменных (в том числе в форме электронного документа) и устных обращений граждан, а также принятием по ним решений осуществляет организационно-аналитический отдел.

3. Ответственный сотрудник, назначенный приказом, анализирует характер вопросов, поднимаемых гражданами, информирует об их содержании руководство, готовит информационные справки о работе с обращениями граждан.

4. Основные понятия, используемые в настоящем Порядке:

обращение гражданина - направленные в государственный орган, или должностному лицу письменные предложения, заявления или жалоба, устное обращение гражданина в государственный орган, а так же обращение на официальный сайт Департамента;

предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

коллективное обращение - обращение двух или более граждан по общему для них вопросу, а также обращение, принятое на собрании, конференции граждан (собрании делегатов), митинге, сходе граждан, ином публичном мероприятии, подписанное его

участниками или лицом, ответственным за организацию и проведение публичного мероприятия, по поручению (решению) его участников;

должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в Департаменте.

2. РЕГИСТРАЦИЯ И РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

1. Департамент не вправе отказать в приеме и рассмотрении обращений. Все поступающие в форме письменного, устного или электронного документа обращения регистрируются ответственным сотрудником в течение трех дней с момента их поступления в Департамент. При этом проверяется правильность адресации корреспонденции и целостность документов, а именно:

1) в письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает наименование Департамента, должность, фамилию, имя, отчество руководителя, 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.

2) обращение, поступившее в Департамент в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ. Гражданин в обращении в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

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. На каждом поступившем обращении проставляется штрих-код в правом нижнем углу первого листа либо на пустом пространстве листа, не закрывающем текст, с указанием даты поступления обращения и регистрационного индекса. Регистрационный индекс состоит из индекса Департамента, присвоенного в системе электронного документооборота «Директум» (далее – Директум), порядкового номера поступившего с начала календарного года обращения, буквы «ж» и цифр календарного года (например, 62-1ж-2014). В Директуме заполняется регистрационная карточка.

3. Обращение считается коллективным, если оно подписано двумя и более авторами, либо поступившее от имени администрации предприятия или общественной организации, а также резолюции митингов, собраний. Кроме того, к коллективным относятся также письма, подписанные членами одной семьи. При этом в графе (ФИО заявителя) указываются данные лица, предоставившего информацию со своими контактными данными (почтовый или электронный адрес, телефоны). Коллективные обращения отмечаются значком «V» в соответствующем окошке «Коллективное» регистрационной карточки в Директуме.

4. Поступившие от гражданина несколько обращений, но по разным вопросам, регистрируются каждое отдельно.

5. Повторные обращения граждан учитываются под регистрационным индексом первого обращения с добавлением порядкового номера, проставляемого через дробь. Например, 62-1/1ж-2014.

6. На обращении, поступившем без подписи, проставляется значок «V» в соответствующем окошке «Анонимное» регистрационной карточки в Директуме.

7. На каждое обращение заполняется электронная карточка в Директуме.

8. Зарегистрированные обращения в зависимости от их содержания передаются начальнику Департамента или замещающему его должностному лицу.

9. Обращения граждан в соответствии с поручениями руководства направляются на исполнение, при этом делаются специальные отметки о направлении обращения исполнителям с постановкой на контроль или без него.

10. Отдельные обращения граждан, содержащие вопросы, отнесенные к компетенции иных органов, в том числе органов местного самоуправления, федеральных структур по указанию начальника направляются ответственным сотрудником не позднее 7-дневного срока с даты регистрации в Департаменте с сопроводительным письмом непосредственно в эти органы (структуры). В случае необходимости в сопроводительном письме указывается на информирование Департамента о результатах рассмотрения обращения.

11. Заявителю сообщается о направлении его обращения на рассмотрение в другую организацию.

12. По обращениям, по которым рассмотрение поручено нескольким исполнителям, а ответственный исполнитель не выделен, работу координирует исполнитель, указанный в резолюции первым.

13. Не разрешается передавать обращения из одного комитета или отдела в другой, минуя ответственного сотрудника. Обращения граждан после их разрешения возвращаются к ответственному сотруднику со всеми относящимися к ним материалами для обработки, оформления, направления адресатам и помещения в дело в соответствии с Номенклатурой дел Департамента. Как правило, подлежат возврату подлинники обращений, поступивших из Администрации Томской области, вместе с ответом о результатах рассмотрения. В отдельных случаях на исполнение направляются копии обращений.

14. Хранение обращений, переписки по ним и дел, в которых находятся на хранении обращения, у исполнителей запрещается.

15. Обращения граждан не направляются на рассмотрение организациям и должностным лицам, действия которых обжалуются.

16. Обращение граждан могут направляться в дело в соответствии с Номенклатурой дел Департамента без рассмотрения, если в них отсутствуют просьбы, жалобы, предложения или содержатся общие рассуждения по известным проблемам внутренней и внешней политики, или поднимаются уже решенные вопросы, не требующие дополнительного рассмотрения, а также бессмысленные по содержанию или содержащие некорректные выражения. На обращении на свободном от текста поле первого листа кратко указывается причина направления обращения в дело в соответствии с Номенклатурой дел Департамента с указанием даты и фамилии исполнителя.

3. РАБОТА С ОТДЕЛЬНЫМИ ВИДАМИ ОБРАЩЕНИЙ

Обращения депутатов

1. Депутатское обращение, оформляется, как правило, на бланке депутата и подписано депутатом (депутатами).

2. Работа с обращениями депутатов разных уровней, к которым приложены письма граждан, осуществляется в соответствии с разделом VIII Регламента работы Департамента, Инструкцией по делопроизводству в первоочередном порядке.

3. Обращения депутатов в обязательном порядке после регистрации в Директуме передаются начальнику Департамента или его заместителям. Рассмотрение их, как правило, берется на контроль.

4. Ответы по обращениям депутатов о результатах рассмотрения обращения подписываются начальником.

Повторные письма

1. Повторными письмами считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не согласен с принятым по его обращению решением.

2. При работе с повторными обращениями ответственным сотрудником формируются уже имеющиеся ранее документы по обращениям данного заявителя.

3. О поступлении повторных писем докладывается начальнику и при необходимости их рассмотрение ставится на контроль.

4. Не считаются повторными обращения одного и того же автора, но по разным вопросам, а также многократные - по одному и тому же вопросу, по которому автору ранее направлялись исчерпывающие ответы компетентными органами.

5. Письма, вернувшиеся в Департамент как ошибочно направленные, пересматриваются и направляются для рассмотрения по территориальной принадлежности под прежним номером, но с новой датой отправления.

Анонимные обращения

1. Письменные обращения граждан, в которых не указана или написана неразборчиво фамилия, которые не содержат данные о месте жительства заявителя либо о его работе или учебе, признаются анонимными.

2. При регистрации в регистрационной карточке в Директум в графе «ФИО» делается запись «Анонимное», в графе «Адрес» указывается территория по почтовому штемпелю, если обращение поступило почтовой связью.

3. Анонимные письма, как правило, рассмотрению не подлежат. Однако, начальник Департамента или лицо, его замещающее может принять иное решение.

4. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ И УВЕДОМЛЕНИЕ АВТОРОВ

1. Сроки рассмотрения обращений устанавливаются в соответствии с действующим законодательством в течение 30 дней с даты регистрации в Департаменте. Обращения, не требующие дополнительного изучения и проверки - безотлагательно.

2. Обращения граждан направляются по компетенции в соответствующие органы не позднее 7-дневного срока со дня регистрации в Департаменте.

3. Авторы обращений, как правило, извещаются в письменной форме или в форме электронного документа о направлении их писем для рассмотрения в соответствующие органы.

4. Не уведомляются авторы писем, если по содержанию письмо является некорректным или бессмысленным, отсутствует адрес заявителя, письмо анонимное.

5. В тех случаях, когда для рассмотрения обращения необходимо проведение специальной проверки, получение дополнительного материала и принятие других мер, сроки окончательного рассмотрения могут быть в порядке исключения продлены начальником Департамента, но не более чем на 30 дней, о чем сообщается заявителю в трехдневный срок. В случае продления срока рассмотрения по обращению устанавливается

контрольный срок, о чем вносится соответствующая запись (отметка) в регистрационной карточке в Директуме.

5. РАБОТА С ОБРАЩЕНИЯМИ, ПОСТАВЛЕННЫМИ НА КОНТРОЛЬ

Осуществление контроля по рассмотрению обращений

1. Обращения ставятся на контроль в целях:
 - 1) установления и устранения недостатков в работе с обращениями;
 - 2) оказания помощи автору в удовлетворении его законной просьбы или восстановление нарушенных прав;
 - 3) выявления принимавшихся мер по обращениям граждан, особенно по вопросу, с которым заявитель обращается неоднократно;
 - 4) получения материалов для обзора почты, аналитических материалов.
2. По обращениям граждан, в которых сообщается о конкретных нарушениях их законных прав и интересов, обязательно устанавливаются контрольные сроки и проводятся проверки с выездом на место.
3. Информация о контрольных сроках рассмотрения обращений граждан предоставляется начальнику Департамента ответственным сотрудником.
4. Исполнитель вправе обратиться к начальнику Департамента с предложением о продлении срока с указанием причин неисполнения в установленный срок и планируемой датой исполнения, но не позднее, чем за 5 дней до окончательного срока рассмотрения обращения, установленного действующим законодательством.

Требования к содержанию и оформлению ответов на обращения

1. Требования к содержанию и оформлению ответов на обращения, по которым устанавливались контрольные сроки:
 - 1) ответы должны содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращениях граждан (что, когда и кем выполнено или будет выполнено);
 - 2) ответы на обращения граждан направляются за подписью начальника Департамента и его заместителей;
 - 3) ответы, не отвечающие установленным требованиям, возвращаются исполнителям на доработку.
 2. Документы по обращениям граждан, сформированные в пакеты, хранятся в делах в соответствии с Номенклатурой дел Департамента независимо от того, устанавливались ли по ним контрольные сроки или не устанавливались.
 3. По обращениям, по которым задерживается исполнение и не продлен срок для принятия решения и подготовки ответа, ответственным сотрудником делаются напоминания исполнителям в устной, письменной форме и в форме электронного напоминания по Директуму.
 4. Обращения считаются исполненными и снимаются с контроля, если решены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры, заявителям направлен ответ в письменной форме или в форме электронного сообщения, уведомлены авторы обращений.
 5. Если по представленным материалам не поступает дополнительных поручений, рассмотрение обращения считается завершенным и оно направляется в дело в соответствии с Номенклатурой дел Департамента с пометкой «В дело» в верхнем правом углу первого листа сформированного пакета документов по обращению и оно снимается с контроля.
- Если контроль над рассмотрением заявления продолжает осуществляться, то на регистрационной карточке в Директуме проставляется отметка о продлении срока.

6. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ ПО ЛИЧНОМУ ПРИЁМУ ГРАЖДАН

1. Личный приём граждан в Департаменте осуществляют начальник и его заместители.

Все заявители, записанные на личный приём, должны быть приняты уполномоченными лицами Департамента в день записи на личный приём. Время продолжительности личного приёма заявителя не может быть регламентировано.

2. Личный приём начальником Департамента и его заместителями осуществляется ежемесячно в первый вторник месяца с 9:00 до 18:00 часов местного времени.

3. Запись на приём осуществляется ответственным сотрудником ежедневно с 9:00 до 18:00 часов местного времени, кроме выходных и праздничных дней.

4. На каждое обращение в Директуме оформляется карточка приёма граждан установленного образца, в которой указывается дата приёма, фамилия, имя, отчество заявителя, адрес, род занятий, социальное положение, краткое содержание просьбы и фамилия лица, осуществляющего приём.

По окончании приёма указываются результаты рассмотрения либо резолюция осуществляющего приём с поручением исполнителю. При необходимости предлагается изложить суть вопроса в письменном виде. Письменное заявление в этом случае регистрируется и рассматривается в установленном порядке, в карточке делается отметка "оставлено заявление", его номер и дата регистрации.

5. При повторных обращениях подбираются имеющиеся материалы (пакет документов, сформированный при предыдущих обращениях заявителя: карточка приема, архивный материал и др.).

6. При необходимости для рассмотрения поставленных заявителем вопросов на приём может быть приглашен специалист соответствующего комитета, отдела.

7. Контроль над исполнением поручений по устным обращениям граждан осуществляется ответственным сотрудником, у которого находится карточка приёма.

8. Поступившие ответы о принятых мерах направляются для ознакомления руководителю, осуществлявшему приём.

7. ИНФОРМАЦИОННО-СПРАВОЧНАЯ РАБОТА

1. Информационно-справочная работа осуществляется организационно-аналитическим отделом Департамента.

2. Информация о проведении личного приёма граждан размещается на информационном стенде Департамента в здании по адресу: г.Томск, ул. Герцена, д. 8 и официальном сайте Департамента в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

3. Ответственный сотрудник в случае необходимости информирует заявителей о ходе рассмотрения их обращений.

8. ПРИЁМ ОБРАЩЕНИЙ

1. Личный приём граждан начальником Департамента и его заместителями осуществляется по адресу: г.Томск, ул.Герцена, д. 8, кабинеты №№ 2, 4, 5.

2. Запись на личный приём осуществляется по телефону: (3822) 53-15-93.

3. Приём заявлений в электронной форме осуществляется по E-mail: depms@tomsk.gov.ru.

4. Приём заявлений в письменной форме осуществляется по почте на адрес: 634029, г.Томск, ул.Герцена, д.8 и по факсу (3822) 52-78-69.