

УТВЕРЖДЕН

приказом региональной тарифной комиссии Ставропольского края
от 06 апреля 2015 г. № 82

ПОРЯДОК

работы по организации приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок

1. Общие положения

1.1. Настоящий порядок региональной тарифной комиссии Ставропольского края (далее - комиссия) устанавливает систему работы по организации приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан (далее – заявители), принятию решений и направлению ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок, определяет сроки и последовательность исполнения административных процедур, связанных с реализацией гражданами Российской Федерации (далее - граждане) конституционного права на обращение в государственные органы, а также устанавливает порядок взаимодействия между структурными подразделениями, должностными лицами комиссии и гражданами при рассмотрении обращений граждан, принятии решений и подготовке ответов.

1.2. Заявителями являются:

граждане Российской Федерации;
иностранцы и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами с участием Российской Федерации или законодательством Российской Федерации.

1.3. Информация о порядке работы по организации приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию решений и направлению ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок (далее – Порядок рассмотрения обращений граждан, порядок) размещается на официальном сайте комиссии (www.tarif26.ru) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - Сайт), на информационном стенде, расположенном на входе в комиссию по адресу: г. Ставрополь, ул. Мира, 337.

1.4. Информация о порядке личного приема граждан должностными лицами комиссии, о ходе рассмотрения поступивших письменных обращений граждан предоставляется должностным лицом отдела правового, кадрового обеспечения и делопроизводства, ответственным за своевременное рассмотрение обращений граждан (далее также должностное лицо по работе с

обращениями граждан) по телефону: (8652) 24-34-39.

1.5. Личный прием граждан осуществляется председателем комиссии, заместителями председателя комиссии, начальниками структурных подразделений и работниками комиссии по адресу: г. Ставрополь, ул. Мира, 337, в соответствии с графиком приема.

1.6. Гражданин может направить в комиссию:

письменное обращение по почтовому адресу: ул. Мира, 337, г. Ставрополь, 355035;

письменное обращение по факсу: (8652) 24-34-53;

обращение в форме электронного документа путем заполнения в установленном порядке специальной формы на Сайте в разделе «Интернет-приемная», а также по адресу электронной почты комиссии: info@rtk.stavregion.ru;

обращение на «Телефон доверия».

Схематичная форма Порядка рассмотрения обращений граждан приведена в приложении 1.

2. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих порядок рассмотрения обращений граждан

Порядок рассмотрения обращений граждан осуществляется в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами:

Конституция Российской Федерации;

Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;

Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

Закон Российской Федерации от 27 апреля 1993 г. № 4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан»;

Закон Ставропольского края от 12 ноября 2008 г. № 80-кз «О дополнительных гарантиях права граждан Российской Федерации на обращение в Ставропольском крае»;

Положение о региональной тарифной комиссии Ставропольского края, утвержденное Постановлением Правительства Ставропольского края от 19 декабря 2011 г. № 495-п «Об утверждении Положения о региональной тарифной комиссии Ставропольского края».

3. Порядок приема, регистрации и передачи на рассмотрение обращений

3.1. Письменное обращение гражданина составляется в свободной форме и в обязательном порядке должно содержать:

наименование комиссии;
фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица кому направлено обращение;
фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя;
почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения;
суть предложения, заявления или жалобы, изложенная в доступной для чтения форме;
личная подпись и дата.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии. В этом случае предоставление заявителем подлинников документов не требуется.

3.2. Обращение гражданина, поступившее в комиссию в форме электронного документа, в обязательном порядке должно содержать:

наименование комиссии, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;
фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя;
адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, либо почтовый адрес, если ответ должен быть направлен на бумажном носителе;
суть предложения, заявления, 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.

3.3. Все обращения граждан независимо от их формы подлежат обязательной регистрации в системе электронного документооборота (далее - СЭД «Дело») в течение 2 (двух) дней с момента их поступления в комиссию.

В случае поступления обращения гражданина в день, предшествующий праздничным или выходным дням, его регистрация производится в первый рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

3.4. Заявитель имеет право:

получать полную, актуальную и достоверную информацию о порядке рассмотрения обращения, в том числе в электронной форме через Сайт.

получать ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 4.12, или уведомления о переадресации его обращения в орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;

обращаться в досудебном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации с жалобой (претензией) на принятое по его обращению решение или на действия (бездействие) должностных лиц комиссии;

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения, в том числе в электронной форме.

3.5. Для приема обращения заявителя в форме электронного сообщения (Интернет-обращение) применяется специализированное программное обеспечение, предусматривающее заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращениями и для письменного ответа. В случае не заполнения указанных реквизитов заявитель автоматически информируется о невозможности принятия его обращения. Адрес электронной почты заявителя и электронная цифровая подпись являются дополнительной информацией. При желании обратившегося гражданина ответ на Интернет-обращение может быть направлен в электронном виде на электронный адрес. В остальных случаях Интернет-обращение распечатывается, и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением в порядке, установленном для письменных обращений граждан.

3.6. Обращение, а также документы, связанные с его рассмотрением, принимаются должностным лицом отдела правового, кадрового обеспечения и делопроизводства комиссии, ответственным за прием и регистрацию входящей корреспонденции.

3.7. Должностное лицо, ответственное за прием корреспонденции: проверяет правильность указания адреса корреспонденции и целостность упаковки;

вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к обращению прикрепляет конверт;

приобщает к обращению предлагающиеся к нему документы;

3.8. После первичной обработки все поступившие письменные обращения и приложения к ним передаются должностному лицу, ответственному за работу с обращениями граждан.

3.9. По просьбе обратившегося гражданина на копии или втором экземпляре письменного обращения должностное лицо, ответственное за прием корреспонденции проставляет штамп с указанием даты приема письменного обращения и сообщает телефон для справок (24-34-39).

3.10. Должностное лицо по работе с обращениями граждан:

в правом нижнем углу первой страницы обращения проставляет регистрационный штамп с указанием присвоенного регистрационного номера. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение;

прочитывает письменное обращение, определяет его тематику и тип, выявляет поставленные гражданином вопросы;

проверяет письменное обращение на повторность;

заполняет рубрикатор в СЭД «Дело», составляет и вводит аннотацию на письменное обращение. Аннотация на письменное обращение должна быть четкой, краткой, отражать содержание всех вопросов, поставленных в письменном обращении гражданином;

указывает срок рассмотрения данного обращения;

осуществляет постановку обращений на контроль;

делает специальные отметки (штампы), свидетельствующие о наличии

контроля и необходимости возврата письменного обращения.

3.11. Письменные обращения, поступившие непосредственно в комиссию, регистрируются сквозной нумерацией, в автоматическом режиме в программе СЭД «Дело» в течение 2 (двух) рабочих дней с момента поступления.

3.12. При поступлении письменного обращения из управления по работе с обращениями граждан аппарата Правительства Ставропольского края, новая учетная карточка письменного обращения в программе СЭД «Дело» не заводится. Подчиненные резолюции оформляются в сформированной в отделе по работе с обращениями граждан аппарата Правительства Ставропольского края карточке учета.

3.13. Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируется первый автор, или автор, в адрес которого просят направить ответ. Общее число авторов указывается в аннотации обращения. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов.

3.14. Если поступило несколько обращений одного и того же содержания от одного и того же автора, то об этом делается отметка в учетной карточке.

3.15. Результатом выполнения действий по приему и регистрации обращения является направление обращения председателю комиссии, (заместителям председателя комиссии) для постановки резолюции о его исполнении.

3.16. Оснований для приостановления или отказа в рассмотрении обращений законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

3.17. Регистрируются, учитываются в статистическом отчете и без рассмотрения направляются в дело те обращения граждан, которые не соответствуют требованиям оформления, в том числе указанные в пункте 4.12.

3.18. Ошибочно присланное обращение пересылается по назначению, если известен адрес получателя. В противном случае обращение возвращается заявителю.

3.19. Если же обращение направлено в комиссию (адрес на конверте или электронный адрес позволяет однозначно толковать данную ситуацию), но не содержит вопросов, относящихся к компетенции комиссии, по поручению председателя комиссии или его заместителей обращение направляется по принадлежности в орган (организацию, учреждение), указанный в подчиненной резолюции (поручении).

Переадресация обращения возможна только по резолюции председателя комиссии, содержащей конкретное указание, куда направить на рассмотрение. Поручение «Направить по принадлежности» не допускается.

3.20. Если обращение гражданина переадресовано в комиссию для рассмотрения по компетенции из других государственных органов Ставропольского края с сопроводительным письмом, не содержащим в качестве приложения само обращение, должностным лицом ответственным за работу с обращениями граждан, в течении одного дня с момента поступления пись-

ма составляется акт об отсутствии обращения гражданина, о чем сообщается в соответствующий орган. В этом случае рассмотрение обращения гражданина осуществляется после его поступления из данного органа.

4. Рассмотрение обращений

4.1. Прошедшие регистрацию обращения направляются на рассмотрение председателю комиссии, заместителям председателя комиссии (по курируемым вопросам) для определения исполнителя.

Председатель комиссии (заместитель председателя комиссии) принимает решение и готовит соответствующую подчиненную резолюцию об исполнении и определяет исполнителей.

4.2. При выявлении оснований, при которых обращение не рассматривается, председатель комиссии (заместитель председателя комиссии) принимает решение и готовит соответствующую подчиненную резолюцию об оставлении обращения без рассмотрения или направлении в государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов. В указанном случае непосредственным исполнителем оформляется сопроводительное письмо, которое направляется вместе с обращением в компетентный орган для рассмотрения. Один экземпляр сопроводительного письма направляется заявителю для уведомления.

4.3. Исполнитель, указанный в поручении первым, является ответственным исполнителем.

4.4. Предложения с обоснованием необходимости изменения ответственного исполнителя представляются председателю комиссии (заместителю председателя комиссии) начальником заинтересованного отдела в течение 3 (трех) дней от даты оформления поручения по обращению, а по срочным и оперативным поручениям - незамедлительно.

4.5. Соисполнители направляют свои предложения в адрес ответственного исполнителя в течение первой половины срока, отведенного на исполнение поручения, но не позднее 7 дней до истечения срока исполнения обращения.

Ответственность за своевременное рассмотрение обращения несет исполнитель, указанный в резолюции первым.

Ответственность за всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

4.6. Исполнитель:

обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение письменного обращения, а в случае необходимости - с участием гражданина, направившего письменное обращение;

запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения письменного обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должност-

ных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

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

направляет ответ по существу поставленных в обращении вопросов в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, или в форме электронного документа в виде сканкопии ответа на бланке с подписью председателя комиссии по адресу электронной почты, указанному в обращении;

уведомляет заявителя о направлении его обращения в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

4.7. Должностные лица комиссии при рассмотрении обращений граждан в пределах своих полномочий вправе:

приглашать обратившихся граждан для личной беседы;

в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивать дополнительные материалы и получать объяснения у обратившихся граждан, а также в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях, с выездом на место;

проверять исполнение ранее принятых ими решений по обращениям граждан;

давать промежуточный ответ на обращение при невозможности дать обратившемуся гражданину ответ в срок по объективным причинам.

4.8. При рассмотрении обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращениях, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления, иную организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

4.9. Обращение может иметь несколько резолюций (одного или нескольких должностных лиц) соответственно этапам рассмотрения. При этом последующая резолюция не должна дублировать и противоречить первой, в ней может при необходимости конкретизироваться порядок исполнения документа, срок его исполнения (с учетом конечного срока исполнения, установленного первой резолюцией) и исполнитель строго по подчиненности (за исключением случаев поступления документов не по компетенции комиссии).

4.10. Допускается возможность повторного рассмотрения обращения при изменении обстоятельств дела. В этом случае председатель комиссии, подписавший первичную резолюцию, имеет право дать новое поручение с учетом изменившихся обстоятельств и (или) определить других исполните-

лей.

Рассмотрение повторного обращения осуществляется с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же автора и существа данных ему ответов и разъяснений.

4.11. Рассмотрение обращения считается законченным, когда рассмотрены все поставленные в нем вопросы, находящиеся в компетенции комиссии, и заявителю дан исчерпывающий ответ.

4.12. Обращение гражданина не рассматривается и ответ по существу поставленных в нем вопросов не направляется в следующих случаях:

не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.

обжалуется судебное решение (обращение в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения);

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);

текст обращения не поддается прочтению, о чем в течение 7 (семи) дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и либо почтовый адрес, либо адрес электронной почты поддаются прочтению;

в обращении гражданина содержится вопрос, на который комиссией неоднократно давались письменные ответы по существу и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства (председатель комиссии вправе принять решение о безосновательности очередного ответа и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу). О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение;

ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну (гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений).

4.13. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в комиссию, либо должностному лицу комиссии.

5. Сроки рассмотрения обращений

5.1. Обращения, поступившие в комиссию в соответствии с компетенцией, рассматриваются в течение 30 (тридцати) дней с даты их регистрации, если не установлен иной, более короткий срок рассмотрения обращения.

5.2. Срок исполнения документа в комиссии устанавливается:

- на половину срока рассмотрения обращения меньше, если непосредственная подготовка ответа заявителю (сводного ответа) поручена другому министерству и ведомству и поручение о подготовке ответа непосредственно заявителю не поступало;

- на 3 рабочих дня меньше контрольного срока, если контрольный срок установлен в аппарате Правительства Ставропольского края и (или) попадает на выходной или праздничный день;

- с конкретной датой исполнения и (или) датой установленной законодательством Российской Федерации – за 3 рабочих дня до истечения указанного срока;

5.3. Срок рассмотрения письменного обращения может быть продлен председателем комиссии, но не более чем на 30 (тридцать) дней. При этом не позднее, чем за 3 (три) дня до истечения первичного срока исполнения гражданину направляется соответствующее уведомление.

Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения ответственный исполнитель, не позднее чем за 5 (пять) рабочих дней до истечения срока исполнения поручения представляет председателю комиссии, принимающему решение о продлении срока рассмотрения обращения, докладную записку с обоснованием необходимости срока продления.

5.4. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию комиссии, направляется в течение 7 (семи) дней с даты регистрации в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

6. Направление ответа на обращение

6.1. Ответ гражданину подготавливается по результатам рассмотрения его обращения.

6.2. В ответах на коллективные письменные обращения граждан в адресате указывается кому именно из граждан, подписавших письмо, направляется ответ.

6.3. Ответы на обращения оформляются в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству, утвержденной приказом председателя региональной тарифной комиссии Ставропольского края от 01 июля 2009 г. № 92, подписываются председателем комиссии, а в его отсутствие заместителем председателя комиссии в пределах своей компетенции.

6.4. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в обращении вопросы.

6.5. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

6.6. По окончании рассмотрения обращения исполнитель дела делает отметку в регистрационной карточке программы СЭД «Дело» о ее обоснованности

или необоснованности.

6.7. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется по почтовому или электронному адресу, указанному в обращении.

6.8. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного ответа.

6.9. При наличии контроля со стороны аппарата Правительства Ставропольского края, Думы Ставропольского края и других органов ответ заявителю и контролирующим органам направляется одним письмом (не более четырех адресатов).

Отдельные письма заявителю и контролирующему органу формируются, если ответ заявителю отличен от ответа контролирующему органу (например, заявитель уведомляется о том, что ему уже неоднократно давались разъяснения и с ним переписка прекращена, а контролирующему органу сообщается вся история обращения).

6.10. После завершения рассмотрения обращения на оформленном надлежащим образом ответе (на бумажном носителе), завизированном исполнителем, его непосредственным начальником и заместителем, курирующим вопросы, затронутые в обращении, а также подписанном председателем комиссии, исполнитель создает проект документа в программе СЭД «Дело» (в связке с обращением (жалобой)) проставляет исходящий номер, и передает его должностному лицу, ответственному за своевременное рассмотрение обращений граждан.

6.11. При получении материалов с одним из подписанных экземпляров ответа, должностное лицо ответственное за своевременное рассмотрение обращений снимает обращение с контроля посредством СЭД «Дело».

6.12. После подписания председателем комиссии ответа на обращение гражданина непосредственный исполнитель заполняет отчет о работе с обращениями граждан по форме, утвержденной в приложении 3 к настоящему порядку. Регистрация ответа на обращение гражданина осуществляется только при наличии данного отчета исполнителя.

6.13. При обращении гражданина с просьбой выдать копию (дубликат), отправленного по почте ответа на обращение, должностное лицо ответственное за своевременным рассмотрением обращений граждан проверяет у заявителя удостоверение личности, выдает гражданину 2 (два) экземпляра распечатанного из базы СЭД «Дело» требуемого ответа и передает их начальнику отдела правового, кадрового обеспечения и делопроизводства, который в свою очередь на первом экземпляре ставит соответствующую печать отдела, на втором экземпляре ответа гражданин делает надпись «Копия ответа получена на руки», фамилия, инициалы, подпись, дата. Копия ответа подшивается к материалам дела.

6.15. Папки, в которых находятся исполненные письменные обращения, хранятся в запираемых шкафах в отделе правового, кадрового обеспечения и делопроизводства в течение двух календарных лет (текущего и преды-

дущего). В дальнейшем данные папки передаются на хранение в архив комиссии.

7. Защита персональных данных при рассмотрении обращения

7.1. Обработка персональных данных, содержащихся в письменном обращении (карточке личного приема) осуществляется в порядке, установленном Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» и в соответствии с требованиями, указанными в Постановлении Правительства Российской Федерации от 01 ноября 2012 г. № 1119 «Об утверждении требований к защите персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных».

7.2. Обработке подлежат следующие персональные данные обратившегося гражданина:

- фамилия, имя, отчество;
- адрес места проживания;
- иные данные, необходимые для рассмотрения обращения.

7.3. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные заявителя используются только в служебных целях и в соответствии с полномочиями должностного лица, осуществляющего рассмотрение (регистрацию) обращений граждан. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни заявителя без его согласия.

7.4. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

7.5. Доступ к персональным данным при рассмотрении обращений граждан имеют:

- председатель комиссии;
- заместители председателя комиссии;
- начальники отделов;
- должностное лицо комиссии, осуществляющее в соответствии с должностным регламентом обязанности по регистрации письменных обращений и ведению делопроизводства;
- должностное лицо комиссии, осуществляющее контроль за своевременным рассмотрением обращений граждан;
- должностное лицо комиссии, осуществляющее непосредственное рассмотрение обращения на основании соответствующего поручения председателя комиссии, заместителя председателя комиссии, начальника отдела.

7.6. Хранение оригиналов материалов, содержащих персональные данные обратившихся граждан (письменные обращения, карточки личного приема граждан) осуществляется в отделе правового, кадрового обеспечения и делопроизводства.

7.7. Хранение обращений граждан допускается в служебном помеще-

нии (кабинете) должностного лица комиссии, осуществляющего рассмотрение обращения, в течение всего срока рассмотрения обращения. По завершении рассмотрения обращение подлежит передаче в отдел правового, кадрового обеспечения и делопроизводства.

7.8. В случае ответа на обращение в форме электронного документа производится сканирование первого экземпляра документа (на бланке с подписью), подготовленного в письменном виде в форматах .tif или .pdf, на втором (визовом) экземпляре делается отметка «ответ направлен гражданину (Ф.И.О.) в форме электронного документа (дата отправки)».

7.9. Должностное лицо комиссии, осуществляющее непосредственное рассмотрение обращения, обеспечивает конфиденциальность содержащихся в нем персональных данных и принимает меры для недопущения их разглашения.

8. Информационно-справочная работа

8.1. Информационно-справочная работа в комиссии ведется на основе СЭД «Дело».

8.2. Должностное лицо комиссии ответственное за своевременное рассмотрение обращений граждан:

предоставляет информацию заявителям о ходе рассмотрения их обращений (по телефонному звонку или при личном обращении);

представляют информацию по обращениям на письменные и устные запросы работников комиссии.

9. Личный прием граждан

9.1. Личный прием граждан (далее - личный прием) осуществляется:

Председателем комиссии и заместителями председателя комиссии в соответствии с графиком приема граждан;

начальниками и должностными лицами отделов в течение рабочего дня.

9.2. Предварительная запись на прием к председателю комиссии, заместителям председателя комиссии производится должностным лицом отдела правового, кадрового обеспечения и делопроизводства в соответствии с должностными инструкциями. Запись на прием начинается с первого рабочего дня текущего месяца и проводится в соответствии с графиком работы комиссии. В случае необходимости к председателю комиссии (заместителю председателя комиссии), ведущему прием, приглашаются начальники отделов комиссии, в компетенцию которых входит рассмотрение поднимаемых гражданином вопросов.

9.3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Перечень документов, удостоверяющих личность граждан приведен в приложении 4 к настоящему порядку.

На основании этого документа должностное лицо, осуществляющее личный прием, оформляет карточку личного приема граждан по форме утвержденной приложением 2 к настоящему порядку.

9.4. В ходе личного приема гражданин может сделать устное заявление или оставить письменное обращение по существу поставленных им вопросов. Содержание обращения и результаты его рассмотрения, заносятся в карточку личного приема гражданина.

9.5. По истечении 3 (трех) дней со момента окончания работы с обращением гражданина, должностное лицо, осуществляющее прием граждан, передает заполненную карточку личного приема граждан должностному лицу, ответственному за работу с обращениями граждан.

Должностное лицо, ответственное за работу с обращениями граждан ведет учет карточек личного приема граждан, проверяет целостность их заполнения и регулярно передает их на хранение начальнику отдела правового, кадрового обеспечения.

Должностное лицо, ответственное за работу с обращениями граждан может уточнять мотивы обращения и существо вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность просьбы гражданина.

При необходимости должностное лицо, ответственное за работу с обращениями граждан вправе запрашивать от отделов комиссии дополнительную информацию и справочные материалы по существу обращения.

9.6. Личный прием граждан ведется в порядке очередности.

9.7. 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 вопросов.

9.8. Письменные обращения, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

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

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

9.11. Председатель комиссии во время личного приема дает поручения по обращениям граждан заместителям председателя комиссии и (или) начальникам курируемых ими отделов для рассмотрения обращения по компетенции.

9.12. Все поручения председателя комиссии, данные на личном приеме, берутся на контроль.

9.13. Контроль за сроками рассмотрения письменных обращений граждан, поступивших в ходе личного приема в комиссии, осуществляется долж-

ностным лицом ответственным за своевременное рассмотрение обращений граждан.

9.14. Результатом личного приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие должностным лицом, осуществляющим личный прием, решения по разрешению поставленного вопроса.

10. Организация контроля за исполнением Порядка

10.1. Организацию работы с обращениями граждан в комиссии осуществляет должностное лицо по работе с обращениями граждан, которое обеспечивает единый порядок учета обращений в комиссию, контроль за их рассмотрением, подготовкой ответов и режимом их хранения.

10.2. Текущий контроль за соблюдением порядка, сроков рассмотрения и принятия решений по рассмотрению обращений граждан работниками комиссии осуществляется начальниками структурных подразделений и председателем комиссии путем проведения проверок соблюдения и исполнения работниками положений Порядка и иных нормативных актов Российской Федерации.

10.4. Начальники структурных подразделений комиссии осуществляют еженедельный контроль за порядком, сроками рассмотрения обращений граждан и представлением подчиненными сотрудниками должностному лицу, ответственному за своевременное рассмотрение обращений граждан, отчета о работе с обращениями граждан по установленной форме.

10.3. Должностное лицо по работе с обращениями граждан:

еженедельно информирует начальников структурных подразделений о контрольных сроках рассмотрения обращений граждан путем предоставления справок – напоминаний;

еженедельно информирует начальника отдела правового, кадрового обеспечения и делопроизводства о соблюдении и (или) нарушении сотрудниками комиссии порядка и срока рассмотрения обращений граждан;

ежемесячно (на основании отчетов по работе с обращениями граждан, представляемых исполнителями) подготавливает сводные информационно-аналитические материалы по итогам рассмотрения поступивших в комиссию обращений граждан и направляет их в отдел бухгалтерского учета и информационно-аналитической работы в целях размещения на официальном Интернет - сайте комиссии;

ежеквартально представляет информационно-аналитические и статистические материалы по рассмотрению обращений граждан в управление по работе с обращениями граждан аппарата Правительства Ставропольского края.

10.4. Начальник отдела правового, кадрового обеспечения и делопроизводства еженедельно на основании информации представленной должностным лицом, ответственным за своевременное рассмотрение обращений

граждан докладывает председателю комиссии информацию о состоянии исполнительской дисциплины в части рассмотрения обращений граждан.

11. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества рассмотрения обращений

11.1. Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений включает в себя проведение проверок (в том числе с выездом на место), выявление и устранение нарушений прав граждан, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения граждан, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

11.2. Контроль за исполнением обращений включает:
постановку на контроль рассмотрение обращений граждан;
сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям;
снятие обращений с контроля.

11.3. Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю и в контролирующий орган.

11.4. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

11.5. Председатель комиссии или его заместители в соответствии с данными им поручениями осуществляют контроль за полнотой и качеством подготовки ответа на обращение и принимают участие в проведении соответствующих служебных проверках в соответствии с законодательством Российской Федерации.

11.6. Текущий контроль за исполнением обращений осуществляется постоянно в отношении каждого из должностных лиц комиссии, участвующего в рассмотрении обращения, путем проверок соблюдения и исполнения положений Порядка, сроков рассмотрения.

11.7. Начальники отделов регулярно (еженедельно) проверяют состояние исполнительской дисциплины, рассматривают случаи нарушения установленных сроков рассмотрения обращений, принимают меры по устранению причин нарушений.

11.8. Плановые проверки полноты и качества рассмотрения обращений проводятся при необходимости по поручению председателя комиссии.

11.9. Внеплановые проверки полноты и качества подготовки ответов на обращения проводятся заместителями председателя комиссии с участием уполномоченных должностных лиц на основании жалоб граждан на решения или действия (бездействие) должностных лиц, принятые в ходе рассмотрения обращений.

11.10. По результатам проверок при необходимости предоставляются предложения по совершенствованию мероприятий при подготовке ответов на обращения.

11.11. Контроль за соблюдением сроков исполнения ответов на обращения осуществляется постоянно.

11.12. Должностные лица комиссии несут персональную ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением.

11.13. Нарушения установленного порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, нарушение сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

11.14. Персональная ответственность должностных лиц комиссии за работу с обращениями граждан закрепляется в их должностных регламентах.

12. Ответственность должностных лиц комиссии за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе рассмотрения обращения

12.1. За систематическое или грубое нарушение положений Порядка или иных нормативных правовых актов по вопросу рассмотрения обращений граждан государственные служащие привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

12.2. Действия (бездействие) и решения должностного лица комиссии, осуществляемые (принимаемые) в ходе рассмотрения обращения могут быть обжалованы вышестоящему должностному лицу комиссии (председателю комиссии, заместителю председателя комиссии).

12.3. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования является решение или действие (бездействие) должностного лица комиссии по обращению гражданина, принятое или осуществленное им в ходе рассмотрения обращения.

12.4. Жалоба гражданина на решение или действие (бездействие) должностного лица комиссии подается в письменной (электронной) форме либо в ходе личного приема председателя комиссии (заместителя председателя комиссии) в устной форме.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к жалобе (претензии) документы и материалы либо их копии.

12.5. Гражданин имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

12.6. Срок рассмотрения жалобы не может превышать 30 (тридцати) дней со дня ее регистрации в комиссии.

В случае необходимости дополнительной проработки вопросов, связанных с рассмотрением жалобы (претензии), срок может быть продлен не более чем на 30 (тридцать) дней с уведомлением о продлении срока гражда-

нина, направившего жалобу (претензию).

12.7. По результатам рассмотрения жалобы (претензии) на действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принимаемые) в ходе рассмотрения обращения, вышестоящее должностное лицо комиссии:

признает действия (бездействие) и решения в ходе рассмотрения обращения правомерными;

признает действия (бездействие) и решения неправомерными и определяет меры, которые должны быть приняты с целью устранения допущенных нарушений.
