

УТВЕРЖДЕН

приказом ОГАУ «ДИПИ «Лесная дача»

От 01.11.2014 №475П-1

Порядок

рассмотрения обращений граждан и организаций

в ОГАУ «ДИПИ «Лесная дача»

1. Общие положения

1.1. Рассмотрение обращений граждан и организаций (далее - обращение) осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.2. Рассмотрение обращений включает в себя рассмотрение обращений в письменной форме, в форме электронного документа, устных обращений, поступивших в ходе личного приема, по телефону.

1.3. Общий срок рассмотрения письменного обращения не должен превышать 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

В случаях, когда для рассмотрения обращения требуется запросить дополнительные материалы и документы, необходимые для рассмотрения обращения, а также в исключительных случаях срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на 30 дней директором учреждения. В указанных случаях гражданину (организации), направившему (направившей) обращение, (далее - автор обращения) должен быть направлен промежуточный ответ с уведомлением о продлении срока рассмотрения обращения и его причине.

2. Процедуры рассмотрения обращений

2.1. Рассмотрение обращений включает в себя следующие процедуры:

прием и регистрация обращения; рассмотрение обращения директором учреждения; рассмотрение обращения, ответственным за выполнение поручений по конкретному обращению (далее - исполнитель); оформление дела по обращению, хранение; анализ обращений.

3. Прием и регистрация обращения

3.1. Прием обращений осуществляется секретарем приемной.

3.3. Первичная обработка и регистрация обращений (проверка правильности адресования корреспонденции, наличие приложений к обращению, в том числе документов, фотографий), чтение, определение содержания вопросов обращения, проверка истории обращений гражданина (организации), формирование данных обращений с присвоением регистрационного номера, направление обращения исполнителю осуществляются секретарем приемной.

Регистрация обращений и последующее хранение осуществляется секретарем приемной.

При регистрации в журнал вносится следующая информация о поступившем обращении:

дата поступления обращения;

вид обращения (заявление, предложение, жалоба);

данные об обратившемся гражданине: фамилия, имя, отчество, категория заявителя, место его проживания (адрес) либо об обратившейся организации: наименование, сведения о местонахождении;

данные о корреспонденте, направившем обращение, если таковой имеется, а также делается отметка о контроле, если корреспондент запрашивает информацию о результатах рассмотрения обращения;

тема (темы) обращения.

3.4. Совместное обращение двух и более заявителей по общему для них вопросу, а также обращение от имени трудовых коллективов, членов одной семьи, то обращение считается коллективным, о чем делается отметка в базе данных.

3.5. Если обращение подписано двумя и более авторами обращения по общему для них вопросу, а также обращение, принятое на собрании, конференции граждан (собрании), сходе граждан, ином публичном мероприятии, подписанное его участниками или лицом, ответственным за организацию и проведение публичного мероприятия, по поручению (решению) его участников, то обращение считается коллективным, о чем делается отметка.

Обращение проверяется на повторность. Повторными обращениями считаются предложения, заявления, жалобы, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу.

Обращения, соответствующие предъявляемым к ним требованиям, установленным действующим законодательством, принимаются к рассмотрению.

4. Рассмотрение обращения

4.1. Директор учреждения рассматривает вопрос об отнесении к компетенции учреждения рассмотрения вопросов, содержащихся в обращении, и наличии оснований для переадресации обращения; принимает решение о возвращении автору обращения вложенных в конверт подлинников документов.

Все поступившие обращения подразделяются на следующие группы:

содержащие вопросы, которые не относятся к компетенции учреждения;

содержащие вопросы, которые относятся к компетенции учреждения;

содержащие повторные обращения; многократные обращения;

обращения, в которых содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем;

анонимные обращения.

4.2. По каждому обращению директор учреждения дает поручение, в том числе о постановке обращения на контроль, поручение о рассмотрении обращения с выездом на место либо комиссионного рассмотрения вопроса с привлечением специалистов учреждения.

4.3. Повторные обращения, как правило, ставятся на рабочий контроль.

4.4. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем,

оно в день регистрации направляется в территориальные органы федеральных органов государственной власти в соответствии с их компетенцией.

4.5. По многократным обращениям директор учреждения на основании истории обращения рассматривает вопрос о обоснованности очередного обращения и дает поручение о прекращении переписки с автором обращения по данному вопросу при одновременном наличии следующих условий:

в письменном обращении содержится вопрос, на который ему многократно (два раза и более) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями;

в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

4.6. Если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения директор дает поручение исполнителю:

подготовить сопроводительное письмо о направлении обращения в государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу, к компетенции которых относится рассмотрение вопросов, поставленных в обращении;

уведомление автору обращения о переадресации обращения.

4.7. В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 6 статьи 8 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, в соответствии с резолюцией директора учреждения исполнитель готовит письмо гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке.

Письмо гражданину подписывается директором учреждения, принявшим решение о невозможности направления жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, и направляется автору обращения.

4.9. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, то по решению в соответствии с резолюцией директора учреждения, исполнитель готовит сообщение гражданину о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

Сообщение подписывается директором учреждения, принявшим такое решение, и направляется автору обращения.

4.10. По результатам предварительного рассмотрения обращения секретарь приемной:

вносит в базу данных содержание резолюции, информацию о назначенном исполнителе (ответственном исполнителе и соисполнителях), отметку о постановке рассмотрения обращения на контроль, сроках исполнения поручений;

направляет обращение и прилагаемые к нему документы исполнителю.

4.11. Максимальный срок предварительной подготовки обращений на рассмотрение директору учреждения – один рабочий день с момента приема обращения.

4.12. Руководитель структурного подразделения учреждения по результатам ознакомления с текстом обращения, резолюцией директора учреждения, прилагаемыми документами:

определяет исполнителей и сроки рассмотрения обращения;

дает необходимые поручения, в том числе о рассмотрении обращения с выездом на место.

4.13. Максимальный срок для подготовки поручения и передачи обращения с поручением исполнителю - три рабочих дня.

5. Рассмотрение обращения исполнителем

5.1. Обращение с резолюциями директора учреждения (и руководителя структурного подразделения) с прилагаемыми документами поступают к исполнителю.

5.2. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории предложений, исполнитель определяет, какие конкретные рекомендации содержатся в обращении.

В отношении каждого предложения исполнитель оценивает возможность его принятия или непринятия.

При проведении оценки учитываются следующие обстоятельства:

нормативное регулирование вопросов, на совершенствование которых направлено предложение;

возможность принятия предложения с точки зрения технологических особенностей процедур, порядков, правил, реализация которых потребуется в случае их принятия;

возможность принятия предложения с учетом других особенностей вопроса.

По результатам рассмотрения предложения гражданину готовится ответ. Если предложение не принято, гражданин извещается о причинах, по которым его предложение не может быть принято, если принято, то в какой форме и в какие сроки оно будет реализовываться.

5.3. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории заявления, исполнитель: выделяет действие, на необходимость совершения которого гражданин указывает в целях реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц.

Исполнитель проверяет наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможность его совершения. В ответе сообщается об удовлетворении или неудовлетворении заявления, совершении или несвершении испрашиваемого действия. Если оно не может быть совершено, приводятся соответствующие аргументы.

Для этого исполнитель получает пояснения по факту нарушения у лица, чьи действия оспариваются, изучает материалы, представленные автором обращения, запрашивает дополнительные материалы.

В случае признания заявления обоснованным в ответе автору обращения приносятся соответствующие извинения, перечисляются меры, которые принимаются для устранения нарушений, сроки их реализации.

Если заявление о нарушениях или недостатках признано необоснованным, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявляемых претензий.

5.4. При рассмотрении обращения, отнесенного к жалобе, исполнитель обязан определить обоснованность просьбы автор обращения о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

Для этого исполнитель:

определяет обоснованность доводов о нарушении прав, свобод или законных интересов автора обращения (других лиц) (принадлежность прав, свобод и законных интересов, их вид, какими действиями нарушены и др.);

устанавливает причины нарушения или ущемления прав, свобод или законных интересов, в том числе устанавливает, кто и по каким причинам допустил нарушение;

определяет меры, которые должны быть приняты для восстановления (восстановления положения, существовавшего до нарушения права) или защиты (пресечения действий, нарушающих право или создающих угрозу его нарушения) нарушенных прав, свобод или законных интересов, а также лиц, ответственных за реализацию обозначенных мер;

организует привлечение к ответственности (дисциплинарной, административной) лиц, виновных в нарушении прав, свобод или законных интересов граждан в пределах своей компетенции.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе гражданину указывается, какие права, свободы или законные интересы подлежат восстановлению и в каком порядке (в том числе сроки и ответственные лица), принимаемые способы защиты прав, свобод или законных интересов.

В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе аргументировано даются разъяснения в отношении отсутствия оснований для восстановления и защиты прав, свобод и законных интересов граждан.

5.5. В процессе рассмотрения обращения по существу исполнитель вправе:

запросить дополнительную информацию в исполнительных органах государственной власти (иных органах, организациях, учреждениях) Томской области;

пригласить на личную беседу автора обращения, запросить у него дополнительную информацию;

инициировать проведение проверки. Проведение проверки осуществляется в пределах полномочий по осуществлению внутреннего контроля (проверки правомерности либо неправомерности действий (бездействия) должностных лиц).

5.6. В случае необходимости получения дополнительной информации по вопросам, поставленным в обращении, в иных органах государственной власти, в органах местного самоуправления исполнителем подготавливается запрос.

Запрос должен содержать:

данные об обращении, по которому запрашивается информация; вопрос обращения, для разрешения которого необходима информация; вид запрашиваемой информации, содержание запроса;

срок, в течение которого необходимо предоставить информацию по запросу, - не более 15 календарных дней.

Запрос подписывается директором учреждения. Запрос направляется в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления, учреждение, организацию.

5.7. В случае необходимости получения дополнительной информации у автора обращения, уточнения обстоятельств, изложенных в обращении, определения мотивации исполнитель может пригласить гражданина на личную беседу.

Приглашение автора обращения на беседу осуществляется по телефону, факсу, посредством использования электронных средств связи, почтой и другими способами, но не позднее, чем за пять дней до назначенной даты проведения беседы.

В случае отказа гражданина (или неявки при наличии подтверждения о приглашении гражданина предложенным способом в надлежащий срок) ответ на обращение подготавливается по существу рассмотренных вопросов с указанием на то, что недостаточность информации, обусловленная неявкой автора обращения на личную беседу, может повлечь недостаточно детальное рассмотрение обращения. При этом в ответе на обращение перечисляются вопросы, факты и обстоятельства, по которым необходимо пояснение автора обращения для всестороннего и полного разрешения вопросов, поставленных в обращении.

При установлении исполнителем невозможности явки автора обращения на личную беседу по уважительным причинам (состояние здоровья, семейные обстоятельства, отсутствие средств у гражданина на оплату проезда, отсутствие транспортной доступности) исполнителем принимается решение о выезде по месту нахождения автора обращения для беседы и получения дополнительных материалов.

Автор обращения уведомляется о дате и времени его посещения исполнителем.

В ответе на обращение, рассмотрение которого производилось с выездом на место, указывается информация о полученных на выезде сведениях и дается им оценка при подготовке ответа на поставленные в обращении вопросы.

5.8. При рассмотрении обращения исполнитель применяет все предоставленные ему полномочия в соответствии с должностным регламентом.

5.9. В случае недостаточности полномочий исполнителя (запрос информации, координация деятельности, согласование документов) для всестороннего и полного решения вопросов, поставленных в обращении, оформление необходимых документов и совершение действий осуществляются через директора учреждения.

5.10. В случае необходимости исследования при рассмотрении обращения материалов и объектов, которые не могут быть истребованы или представлены по месту рассмотрения обращения, исполнитель с предварительного разрешения директора учреждения выезжает по месту нахождения данных материалов или месту нахождения исследуемых объектов.

5.11. В случае если рассмотрение обращения поручено нескольким исполнителям, ответственный исполнитель определяет порядок и сроки подготовки ответа на обращение. Ответственный исполнитель осуществляет контроль за полнотой и правильностью подготовки материалов по обращению всеми соисполнителями и соблюдение ими установленных сроков. Ответственный исполнитель формирует окончательный ответ по обращению при поступлении материалов от соисполнителей.

5.12. Письма с просьбами о личном приеме рассматриваются в соответствии с порядком рассмотрения письменных обращений граждан.

5.13. Подготовленные по результатам рассмотрения обращений ответы должны соответствовать следующим требованиям:

ответ должен содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении (что, когда и кем сделано или будет делаться), должно быть указано куда (кому) было адресовано обращение (в случае, если рассматривалось в порядке переадресации);

если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена;

в ответе должно быть указано, кому он направлен, дата отправки, регистрационный номер, фамилия, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

5.14. Если обращение, направленное исполнителю на рассмотрение, ставилось соответствующим должностным лицом Департамента социальной защиты населения Гомской области, либо иными органами, на контроль, исполнитель должен направить в его адрес информацию о результатах рассмотрения обращения в установленные сроки либо направить копию ответа на обращение.

5.15. Директор учреждения, руководитель структурного подразделения давшее поручение по обращению:

рассматривает предоставленную информацию о рассмотрении обращения, подписывает ответ автору обращения (в орган, организацию, обратившийся в интересах заявителя);

дает поручения об исполнении действий, рекомендованных исполнителем в случае удовлетворения обращения;

определяет вид и порядок привлечения к дисциплинарной ответственности лиц в случае установления при рассмотрении обращения фактов нарушения предписаний нормативных правовых актов, прав, свобод или законных интересов граждан;

при необходимости (в ответе содержится информация о том, что работа будет продолжена, ответ дан не на все вопросы) ставит рассмотрение обращения на дополнительный контроль.

5.16. Основанием для возврата проекта ответа на повторное рассмотрение является:

оформление проекта ответа с нарушением установленной формы; противоречие выводов, изложенных исполнителем в проекте ответа действующему законодательству;

необходимость дополнительного рассмотрения обращения по обстоятельствам, выявленным в ходе рассмотрения обращения; ответ дан не на все вопросы обращения.

5.17. В случае возврата проекта ответа исполнитель в зависимости от оснований возврата обязан:

устранить выявленные нарушения;

провести повторное (дополнительное) рассмотрение обращения по существу.

5.18. Решение об окончании рассмотрения обращения, поставленного на контроль и снятие с контроля, принимает директор учреждения.

5.19. Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, приняты меры, дан письменный ответ автору обращения.

5.20. В обязательном порядке осуществляется контроль за исполнением поручений по обращениям граждан, поступившим из Администрации Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, от депутатов всех уровней.

5.21. Контроль за сроками рассмотрения обращений граждан осуществляется секретарем приемной и руководителем структурного подразделения. Секретарь ежедневно проверяет списки обращений граждан, подлежащих исполнению, за пять календарных дней до окончания установленного срока рассмотрения обращений осуществляет напоминание исполнителям.

6. Оформление дела по обращению, хранение

6.1. Исполнитель направляет гражданину в порядке делопроизводства подписанный ответ. По желанию автора обращения ответ на обращение может быть вручен ему лично, отправлен по почте, электронной почтой.

6.2. Исполнитель формирует дело по обращению, куда подшиваются все материалы по рассмотрению обращения, в том числе поручения, поступившие ответы, справки, вносит в базу данных информацию о результатах рассмотрения обращения.

6.3. Датой завершения рассмотрения обращения и снятия с контроля является дата ответа автору обращения, дата отправки ответа на запрос корреспондента или дата списания с визой "В дело" ответа.

6.4. Обращения граждан, ответы и копии ответов на них, документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой учреждения.

6.5. В случае рассмотрения повторного обращения или появления дополнительных документов они подшиваются к делу с первичным обращением.

6.6. Документы в делах располагаются в хронологическом порядке. Сформированные дела помещаются в специальные папки и располагаются в них в соответствии с порядковыми номерами.

6.7. Хранение рассмотренных обращений и материалов к ним обеспечивается секретарем приемной в течение пяти лет, после чего уничтожаются в установленном порядке либо передаются на государственное хранение.

7. Анализ обращений

7.1. Аналитическая работа по обращениям граждан ведется директором учреждения.

7.2. Анализ поступивших в учреждение обращений (характер обращений, статистические данные, динамика показателей) проводится по итогам квартала, полугодия, года.

8. Работа с устными обращениями

8.1. Организация личного приема граждан осуществляется в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Томской области от 11 января 2007 года № 5-03 «Об обращениях граждан в государственные органы Томской области и органы местного самоуправления».

8.2. Устные обращения подлежат регистрации в день проведения личного приема.

8.3. Личный прием в учреждении осуществляют директор (заместители директора), руководители структурных подразделений, специалисты, в соответствии с утвержденным графиком.

Организацию личного приема граждан директора учреждения обеспечивает секретарь приемной:

проверяет у гражданина документ, удостоверяющий его личность; готовит карточке регистрации, распечатывает ее, заносит сведения в базу данных.

На личном приеме граждан, который ведет директор учреждения, могут присутствовать его заместители или специалисты учреждения.

Директор (заместители) учреждения, осуществляющие личный прием, выслушивают устное обращение гражданина, при необходимости дают соответствующие поручения, которые фиксируются в карточке регистрации. 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 регистрации. В остальных случаях директором (заместителями) учреждения дается соответствующее поручение о рассмотрении обращения и подготовке письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов.

Во время личного приема гражданин имеет право сделать устное заявление и при необходимости оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов.

В ходе личного приема гражданину на основании пункта 6 статьи 13 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» отказывается в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

8.5. Устные обращения граждан могут также поступать по телефону.

При поступлении устного обращения требуются лишь разъяснения поставленных вопросов, ответ дается непосредственно по телефону.

8.6. В случае, когда в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

8.7. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит рассмотрению в общем порядке.

8.8. Ответ гражданину дается за подписью директора учреждения, проводившего личный прием граждан.

8.9. Контроль за исполнением поручений, указаний, данных во время личного приема граждан, своевременностью и качеством исполнения поручений, данных в результате личного приема, возлагается на заместителей директора учреждения и руководителей структурных подразделений.

9. Контроль за порядком рассмотрения обращений

9.1. Контроль за порядком рассмотрения обращений осуществляется:

Директором учреждения, заместителями директора, руководителями структурных подразделений;

9.2. Исполнители несут персональную ответственность за содержание подготовленного ответа, соблюдение сроков рассмотрения обращения, своевременность продления сроков рассмотрения обращения и наличие оснований для принятия решения об оставлении обращения без ответа или прекращении переписки.

9.3. При рассмотрении обращения несколькими исполнителями ответственность за своевременное и правильное исполнение поручений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

9.4. Ответственность за своевременное рассмотрение обращений, поступивших на личном приеме граждан, возлагается на специалистов, проводивших прием и их руководителей.

10. Иные положения

10.1. В период временного отсутствия директора учреждения (отпуск, командировка и др.) полномочия директора по рассмотрению обращений граждан осуществляет заместитель директора по общим вопросам.

10.2 Настоящее положение вводится в действие с 01 ноября 2014 года.