



АДМИНИСТРАЦИЯ АЛТАЙСКОГО КРАЯ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

26.10.2013

№ 555

г. Барнаул

┌ Об утверждении Порядка рассмотре-
ния обращений граждан в Админи-
страции Алтайского края └

В соответствии со ст. 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 14.08.2012 № 424 «Об утверждении Административного регламента предоставления государственной услуги «Рассмотрение 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

УТВЕРЖДЕН
постановлением Администрации
Алтайского края
от 26.10.2013 № 555

ПОРЯДОК рассмотрения обращений граждан в Администрации Алтайского края

1. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан в Администрации Алтайского края (далее – «Порядок») разработан в целях повышения результативности и качества, открытости и доступности деятельности Администрации края. Порядок определяет сроки и последовательность действий при осуществлении полномочий по рассмотрению обращений граждан.

1.2. Порядок распространяется на индивидуальные и коллективные обращения граждан, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, направленные в Администрацию края или на имя Губернатора Алтайского края, первого заместителя Губернатора Алтайского края, заместителей Губернатора Алтайского края (далее – «должностные лица») в письменной форме или в форме электронного документа, а также на устные обращения, поступившие в Администрацию края, в том числе в ходе личного приема.

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 № 59-ФЗ).

2. Требования к Порядку

2.1. Организация работы с обращениями граждан осуществляется отделом по работе с обращениями граждан департамента Администрации края по связям с институтами гражданского общества.

2.2. Прием граждан, а также устных обращений осуществляется по адресу: просп. Ленина, д. 59, г. Барнаул, Алтайский край, 656035, тел. (3852) 36-31-36, в рабочие дни с 9.00 до 18.00 (понедельник - четверг), с 9.00 до 17.00 (пятница), обед с 13.00 до 13.48, выходные - суббота и воскресенье.

2.3. Обращения в форме электронного документа принимаются по адресу электронной почты: governor@alregn.ru или на официальном сайте Администрации края: www.altairegion22.ru.

3. Последовательность, сроки и требования к организации рассмотрения обращений, в том числе особенности рассмотрения обращений в электронной форме

3.1. Рассмотрение письменных (электронных) обращений

3.1.1. Прием, первичная обработка и регистрация обращений

Регистрация обращений осуществляется отделом по работе с обращениями граждан департамента Администрации края по связям с институтами гражданского общества (далее – «отдел»).

В отделе подлежат регистрации обращения, адресатом которых является Администрация края и должностные лица Администрации края.

По просьбе обратившегося гражданина на копиях или вторых экземплярах принятых обращений ставится печать «Принято» с указанием даты приема обращения. Обращения, направленные в Администрацию края по электронной почте или на официальный сайт Администрации края, поступают в отдел в виде электронного документа, и подлежат распечатке и рассмотрению как письменное обращение.

Первичная обработка включает в себя:

проверку правильности адресования корреспонденции;

чтение и аннотирование обращения;

определение направления обращения должностным лицам Администрации края;

подготовку проекта резолюции о рассмотрении обращения.

Регистрация обращений включает в себя заполнение регистрационной карточки с использованием системы автоматизации делопроизводства и документооборота «Дело».

Срок выполнения приема, первичной обработки и регистрации обращения не должен превышать 3 дней с момента поступления обращения в Администрацию края.

3.1.2. Зарегистрированное обращение передается на рассмотрение должностным лицам Администрации края в соответствии с распределением обязанностей между должностными лицами Администрации края.

3.1.3. Должностные лица Администрации края по результатам ознакомления с текстом обращения определяют соответствие подготовленного проекта резолюции поставленным в обращении вопросам, при необходимости дополняют и корректируют резолюцию.

Должностные лица Администрации края поручают рассмотрение обращения руководителям структурных подразделений Администрации края и органов исполнительной власти Алтайского края (далее – «исполнители»).

3.1.4. Направление обращений исполнителям (с резолюцией должностных лиц Администрации края) осуществляется в 7-дневный срок со дня регистрации обращения.

3.1.5. Рассмотрение обращений исполнителями, подготовка ответов на обращения граждан исполнителями

При рассмотрении обращений исполнители используют все предоставленные им полномочия в соответствии с должностными регламентами. В случае необходимости получения дополнительной информации исполнитель уточняет суть проблемы по телефону либо приглашает гражданина на личную беседу или осуществляет выезд на место. Гражданин уведомляется о дате и времени его посещения исполнителем.

Ответы на обращения граждан по поручению должностных лиц Администрации края подготавливаются в срок, указанный на регистрационной карточке, подписываются должностными лицами Администрации края либо исполнителями.

3.1.6. Завершение рассмотрение обращения

Решение о завершении рассмотрения обращений принимают должностные лица Администрации края, поручившие исполнителям рассмотрение обращений. Датой завершения рассмотрения обращения является дата регистрации ответа заявителю или дата регистрации письма о переадресации обращения в соответствующие органы, соответствующему должностному лицу, в компетенции которых находится рассмотрение обращения.

3.1.7. Направление ответа заявителю

Ответ на обращение, поступившее в Администрацию края, направляется в письменной форме по почтовому адресу либо по адресу электронной почты, указанному в обращении, за исключением случаев, предусмотренных ч.1, ч.4 ст. 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

3.2. Организация личного приема граждан осуществляется отделом по работе с обращениями граждан департамента Администрации края по связям с институтами гражданского общества.

Организация личного приема граждан в Администрации края включает в себя:

- предварительную запись граждан;
- регистрацию обращений;
- рассмотрение обращений должностными лицами Администрации края на личном приеме;
- первичную обработку материалов приема;
- направление обращений исполнителям;
- подготовку ответов заявителям.

3.2.1. Предварительная запись граждан

Предварительная запись на личный прием к должностным лицам Администрации края осуществляется по телефону (3852) 363133, либо в кабинете № 111 Администрации края, в соответствии с режимом работы.

Запись на личный прием Губернатора Алтайского края осуществляется начальником отдела. Начальник отдела, выслушав посетителя, рассмотрев и проанализировав предоставленные материалы, консультирует посетителя и

разъясняет ему порядок решения его проблемы. Если гражданин впервые обратился в Администрацию края, начальник отдела направляет его для записи на личный прием к заместителю Губернатора края.

Если гражданин не удовлетворен рассмотрением его обращения заместителем Губернатора края и настаивает на необходимости личного приема Губернатором края по вопросам, связанным с полномочиями Администрации края, начальник отдела делает краткую аннотацию просьбы заявителя для последующего приглашения гражданина на прием. Если письменное обращение гражданина было рассмотрено лично Губернатором Алтайского края, то заявителю отказывается в записи на личный прием по аналогичному вопросу.

3.2.2. Регистрация граждан на личный прием к должностным лицам Администрации края

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

В регистрационной карточке личного приема указывается дата приема, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес места жительства заявителя и фамилия, инициалы должностного лица Администрации края, осуществляющего личный прием.

Результатом регистрации является направление регистрационной карточки и дополнительных документов (при наличии) по обращению гражданина должностному лицу Администрации края, осуществляющему личный прием.

3.2.3. Рассмотрение обращения должностными лицами Администрации края на личном приеме

Личный прием граждан должностными лицами Администрации края осуществляется согласно предварительной записи. Отсутствие записи не является основанием для отказа в личном приеме, если гражданин обратился во время проведения приема.

Если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина дается устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях должностными лицами Администрации края даются поручения исполнителям подготовить письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов. Поручение фиксируется в регистрационной карточке должностными лицами Администрации края в ходе проведения приема.

Должностными лицами Администрации края одновременно ведется прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан. Должностные лица Администрации края при рассмотрении обращения гражданина в пределах своей компетенции могут приглашать на прием руководителей и специалистов структурных подразделений Администрации края, органов исполнительной власти Алтайского края.

3.2.4. Направление обращений исполнителям

Поручения должностных лиц Администрации края фиксируются сотрудниками отдела в электронном варианте регистрационной карточки.

Регистрационные карточки личного приема направляются на рассмотрение исполнителям. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, регистрируется и рассматривается в соответствии с установленным Порядком для письменных (электронных) обращений.

Максимальный срок выполнения первичной обработки материалов приема и направления обращений исполнителям составляет 3 рабочих дня с момента завершения приема.