

УТВЕРЖДАЮ

Управляющий делами
Администрации Томской области


А.А.Иванов
«10» ноября 2014 г.

Порядок рассмотрения обращений граждан и организаций в Администрации Томской области

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», Законом Томской области от 11 января 2007 года № 5-03 «Об обращениях граждан в государственные органы Томской области и органы местного самоуправления».

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 и во время проведения «прямых эфиров» на радио и телевидении.

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 соответствующим должностным лицом Администрации Томской области. 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 должностным лицом Администрации Томской области (Губернатор Томской области, заместители Губернатора Томской области, управляющий делами Администрации Томской области, руководители департаментов, управлений и комитетов Администрации Томской области);

рассмотрение обращения государственным гражданским служащим, 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 государственными гражданскими служащими отдела по работе с личными обращениями граждан Комитета по общим вопросам Администрации Томской области.

3.2. Для приема обращений в форме электронного документа применяется специализированное программное обеспечение, предусматривающее заполнение гражданином (организацией) реквизитов в соответствии с частью 3 статьи 7 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и, в случае незаполнения указанных реквизитов, информирующее гражданина (организацию) о невозможности принять его обращение.

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 электронных карточек данных обращений с присвоением регистрационного номера, направление обращения должностному лицу Администрации Томской области осуществляются государственными гражданскими служащими отдела по работе с личными обращениями граждан Комитета по общим вопросам Администрации Томской области.

Регистрация обращений осуществляется с использованием сетевой автоматизированной системы учета и контроля обращений граждан.

При регистрации в «журнал документов» электронной базы данных 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, резолюции митингов и собраний, подписанные их организаторами и отвечающее требованиям, установленным к обращению действующим законодательством, то обращение считается коллективным, о чем делается отметка в базе данных.

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

3.6. На стадии предварительной обработки поступивших обращений начальник отдела по работе с личными обращениями граждан Комитета по общим вопросам Администрации Томской области (далее - начальник отдела) отбирает

обращения, предусмотренные статьей 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

По указанным обращениям, за исключением обращений, в которых обжалуются судебные решения, начальник отдела принимает решения в соответствии со статьей 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и принятые решения согласует письменно с управляющим делами Администрации Томской области, о чем делается отметка в «журнале документов» базы данных.

3.7. Обращения, в которых обжалуются судебные решения, направляются в Комитет по государственно-правовым вопросам Администрации Томской области для подготовки письменных разъяснений порядка обжалования судебных решений, о чем делается отметка в «журнале документов» базы данных, и возвращаются гражданину, направившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации.

3.8. Обращения, соответствующие предъявляемым к ним требованиям, принимаются к рассмотрению.

4. Рассмотрение обращения должностным лицом Администрации Томской области

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

По результатам предварительного рассмотрения обращения готовит предложения должностному лицу Администрации Томской области о поручениях по рассмотрению обращения.

Все поступившие обращения подразделяются на следующие группы:

содержащие вопросы, которые не относятся к компетенции Администрации Томской области;

содержащие вопросы, которые относятся к компетенции Администрации Томской области;

содержащие вопросы, которые относятся к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц; 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 начальник отдела готовит проект резолюции, в том числе предложение о постановке обращения на контроль, поручение о рассмотрении обращения с выездом на место либо комиссионного рассмотрения вопроса с привлечением специалистов различных отраслей и органов государственной власти, органов местного самоуправления (по согласованию).

4.3. Повторные обращения, как правило, ставятся на рабочий контроль независимо от того, к компетенции какого органа относится рассмотрение поставленного вопроса.

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 неоднократным обращениям начальник отдела на основании истории обращения рассматривает вопрос о обоснованности очередного обращения и готовит предложение о прекращении переписки с автором обращения по данному вопросу при одновременном наличии следующих условий:

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

в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства..

Предложение о прекращении переписки с автором обращения может быть также подготовлено и исполнителем непосредственно при рассмотрении обращения.

Окончательное решение о прекращении переписки принимает соответствующее должностное лицо Администрации Томской области, о чем автору обращения направляется уведомление.

4.6. Если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию -Администрации Томской области, начальник отдела готовит:

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.

В случае, когда начальник отдела затрудняется в определении органа, к компетенции которого относится рассмотрение поставленных в обращении вопросов, он вправе обратиться за консультацией к управляющему делами Администрации Томской области, государственному гражданскому служащему Комитета по государственно-правовым вопросам Администрации Томской области.

4.7. Начальник отдела передает поступившие обращения вместе с подготовленными проектами поручений (резолюциями), сопроводительными письмами на переадресацию обращений и необходимыми приложениями на рассмотрение и согласование должностному лицу Администрации Томской области с учетом тематики обращений и сферы их деятельности.

4.8. Если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, должностное лицо Администрации Томской области, подписывающее поручение о рассмотрении обращения, в своей резолюции указывает наименования органов и должностных лиц, которым необходимо в порядке ведомственного взаимодействия направить копии обращения.

4.9. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

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 должностного лица Администрации Томской области, которому передано для рассмотрения обращение, исполнитель готовит письмо гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суде.

Письмо гражданину подписывается должностным лицом Администрации Томской области, принявшим решение о невозможности направления жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, и направляется автору обращения.

4.10. 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) должностного лица Администрации Томской области исполнитель готовит сообщение гражданину о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

Сообщение подписывается должностным лицом Администрации Томской области, принявшим такое решение, и направляется автору обращения.

4.11. По результатам предварительного рассмотрения обращения государственный гражданский служащий отдела по работе с личными обращениями граждан Комитета по общим вопросам Администрации Томской области:

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 исполнителям.

4.12. Максимальный срок предварительной подготовки обращений на рассмотрение должностному лицу Администрации Томской области - три рабочих дня с момента регистрации обращения в отделе по работе с личными обращениями граждан Комитета по общим вопросам Администрации Томской области.

Помощники должностных лиц Администрации Томской области, государственные гражданские служащие, отвечающие за работу с обращениями граждан в структурных подразделениях Администрации Томской области, при получении обращения и поручения к нему уточняют:

относится ли к закрепленной за ним сфере деятельности рассмотрение поставленных в обращении вопросов;

относится ли решение поставленных в письменном обращении вопросов к компетенции одного или нескольких органов или должностных лиц.

4.13. В случае разногласия по содержанию поручения окончательное решение по данному вопросу принимается Губернатором Томской области либо управляющим делами Администрации Томской области.

4.15. Должностное лицо Администрации Томской области по результатам ознакомления с текстом обращения, проектом резолюции, прилагаемыми документами:

определяет исполнителей и сроки рассмотрения обращения;

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

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

5. Рассмотрение обращения исполнителем

5.1. Обращение с резолюцией соответствующего должностного лица Администрации Томской области и прилагаемыми документами поступают к исполнителю.

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

по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов; по совершенствованию деятельности государственных органов власти и органов местного самоуправления;

по развитию общественных отношений;

по улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества.

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;

необходимость внесения в случае принятия предложения изменений в нормативные документы;

наличие предложений, требующих изменения законодательства, не относящихся к компетенции Администрации Томской области;

возможность принятия предложения с точки зрения технологических особенностей процедур, порядков, правил, реализация которых потребует 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;

проводит анализ сообщения о нарушении законов и иных нормативных правовых актов Томской области, недостатках в работе Администрации Томской области и должностных 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.

Исполнитель проверяет, соответствуют или нет действия (бездействие) должностного лица (должностных лиц) положениям действующего законодательства.

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 неподлежащей 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 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) или контрольно-надзорных полномочий в порядке, установленном действующим законодательством.

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 должностным лицом Администрации Томской области, давшим поручение исполнителю по рассмотрению обращения. Запрос направляется в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления.

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 соответствующих должностных лиц Администрации Томской области.

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 соответствующего должностного лица Администрации Томской области 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 Администрации Томской области на контроль, исполнитель должен направить в его адрес информацию о результатах рассмотрения обращения в установленные сроки либо направить копию ответа на обращение.

5.15. Должностное лицо Администрации Томской области, 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 (если 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, принимает должностное лицо Администрации Томской области, которому было дано поручение по данному обращению.

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

В этом случае должностное лицо Администрации Томской области снимает обращение с контроля, списывая с визой "В дело" ответы, полученные от исполнителей, либо подписывая проект ответа, подготовленного исполнителем.

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 посредством автоматизированной системы. Государственный гражданский служащий отдела по работе с личными обращениями граждан Комитета по общим вопросам Администрации Томской области, ответственный за контроль и организацию рассмотрения обращений, поставленных на контроль, ежедневно проверяет списки обращений, подлежащих исполнению, за пять календарных дней до окончания установленного срока рассмотрения обращений осуществляет напоминание исполнителям.

6. Оформление дела по обращению, хранение

6.1. Государственный гражданский служащий отдела по работе с личными обращениями граждан Комитета по общим вопросам Администрации Томской области 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. Государственный гражданский служащий отдела по работе с личными обращениями граждан Комитета по общим вопросам Администрации Томской области 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, полученного от исполнителя.

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

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 отделом по работе с личными обращениями граждан Комитета по общим вопросам Администрации Томской области в соответствии с утвержденной номенклатурой дел Администрации Томской области, после чего уничтожаются в установленном порядке либо передаются на государственное хранение.

7. Анализ обращений

7.1. Аналитическая работа по обращениям ведется отделом по работе с личными обращениями граждан Комитета по общим вопросам Администрации Томской области во взаимодействии со всеми структурными подразделениями Администрации Томской области, исполнительными органами государственной власти Томской области.

7.2. Анализ поступивших в Администрацию Томской области обращений (характер обращений, статистические данные, динамика показателей) проводится по итогам полугодия, года.

7.3. Информационно-аналитические справки направляются Губернатору Томской области, его заместителям и управляющему делами Администрации Томской области.

7.4. В соответствии с отдельными поручениями Губернатора Томской области, его заместителей и управляющего делами Администрации Томской области готовится информация об обращениях, поступающих из определенного

муниципального образования Томской области, за определенный временной период, а также по конкретной тематике.

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», статьей 104 Регламента работы Администрации Томской области, утвержденного постановлением Главы Администрации (Губернатора) Томской области от 03.06.2004 № 98.

Личный прием граждан в Администрации Томской области в соответствии с компетенцией осуществляют: Губернатор Томской области и уполномоченные на то лица: заместители Губернатора Томской области, управляющий делами Администрации Томской области (в соответствии с полномочиями), руководители департаментов, управлений и комитетов Администрации Томской области (в соответствии с компетенцией);

Ежедневный прием граждан дня в Администрации Томской области осуществляют государственные гражданские служащие отдела по работе с личными обращениями граждан Комитета по общим вопросам Администрации Томской области.

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

8.3. Государственный гражданский служащий отдела по работе с личными обращениями граждан Комитета по общим вопросам Администрации Томской области, обеспечивающий организацию рассмотрения устных обращений при организации личного приема граждан:

проверяет у гражданина документ, удостоверяющий его личность; готовит контрольно-регистрационную карточку, распечатывает ее, заносит сведения в базу данных.

При необходимости распечатывает историю обращений гражданина, которая передается должностному лицу Администрации Томской области, осуществляющему личный прием.

8.4. Последовательность приглашения на личный прием осуществляется государственным гражданским служащим, обеспечивающим организацию приема, с учетом категории льгот и состояния здоровья обратившегося, удаленности места проживания от областного центра, даты и времени обращения посетителя.

На личном приеме граждан, который ведет должностное лицо Администрации Томской области, присутствуют его помощники или государственные гражданские служащие соответствующих структурных подразделений Администрации Томской области, отвечающие за работу с личными обращениями граждан.

Должностное лицо Администрации Томской области, осуществляющее личный прием, выслушивает устное обращение гражданина, при необходимости

дает соответствующие поручения, которые фиксируются в контрольно-регистрационной карточке обращения.

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 контрольно-регистрационной карточке. В остальных случаях должностным лицом Администрации Томской области дается соответствующее поручение о рассмотрении обращения и подготовке письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов.

Во время личного приема должностным лицом Администрации Томской области не допускается рассмотрение служебных 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. Должностные лица Администрации Томской области во время командировок (поездки) проводят личные приемы граждан непосредственно по месту жительства.

8.6. Устные обращения граждан могут также поступать при проведении «прямых эфиров» на радио и телевидении, разговоров по телефону.

При поступлении устного обращения в ходе «прямого эфира», телефонного разговора, по которому требуются лишь разъяснения поставленных вопросов, ответ дается непосредственно в «прямом эфире», по телефону.

Устные обращения, поступившие в ходе «прямого эфира», телефонного разговора, государственный гражданский служащий, ответственный за организацию и проведение «прямого эфира», направляет для регистрации и контроля в отдел по работе с личными обращениями граждан Комитета по общим вопросам Администрации Томской области.

Максимальный срок передачи обращений на регистрацию - три рабочих дня с даты проведения «прямого эфира».

8.7. В случае, когда в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица Администрации Томской области, ведущего личный прием («прямой эфир», разговор по телефону), гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

8.9. Ответ гражданину дается за подписью должностного лица Администрации Томской области, проводившего личный прием граждан.

8.10. Контроль за исполнением поручений, указаний, данных во время личного приема граждан, своевременностью и качеством исполнения поручений, данных в результате личного приема, возлагается на помощников должностных лиц Администрации Томской области, ведущих прием.

9. Контроль за порядком рассмотрения обращений

9.1. Контроль за порядком рассмотрения обращения осуществляется:

управляющим делами Администрации Томской области, руководителями структурных подразделений Администрации Томской области;

по отдельным поручениям Губернатора Томской области, его заместителей или управляющего делами Администрации Томской области – Контрольно-ревизионным управлением Администрации Томской области, отделом по контролю исполнения Комитета по общим вопросам Администрации Томской области.

9.2. Государственные гражданские служащие отдела по работе с личными обращениями граждан Комитета по общим вопросам Администрации Томской области несут персональную ответственность за своевременную и правильную регистрацию обращений, обеспечение контроля за соблюдением установленного законом срока рассмотрения обращения.

9.3. Должностные лица Администрации Томской области несут персональную ответственность за правильность определения исполнителя по рассмотрению обращения, наличие оснований для принятия решения об оставлении обращения без ответа или прекращении переписки, соблюдение сроков рассмотрения обращения, компетентность подписываемого ответа.

9.4. Помощники должностных лиц Администрации Томской области несут персональную ответственность за организацию и контроль исполнения поручений должностных лиц Администрации Томской области, данных по рассмотрению обращений.

9.5. Исполнители несут персональную ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращения, своевременность продления сроков рассмотрения обращения, содержание подготовленного ответа.

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

9.7. Ответственность за своевременное рассмотрение обращений, поступивших на личном приеме граждан, возлагается на должностных лиц Администрации Томской области, проводивших прием, а также их помощников.