

ТЕРРИТОРИАЛЬНЫЙ ОТРАСЛЕВОЙ ИСПОЛНИТЕЛЬНЫЙ ОРГАН
ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ – ТАЛИЦКОЕ
УПРАВЛЕНИЕ АГРОПРОМЫШЛЕННОГО КОМПЛЕКСА И
ПРОДОВОЛЬСТВИЯ МИНИСТЕРСТВА АГРОПРОМЫШЛЕННОГО
КОМПЛЕКСА И ПРОДОВОЛЬСТВИЯ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

16 октября 2017 г.

г. Талица

№ 103

**Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан в
Территориальном отраслевом исполнительном органе государственной
власти Свердловской области – Талицком управлении агропромышленного
комплекса и продовольствия Министерства агропромышленного комплекса
и продовольствия Свердловской области**

В соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Территориальном отраслевом исполнительном органе государственной власти Свердловской области – Талицком управлении агропромышленного комплекса и продовольствия Министерства агропромышленного комплекса и продовольствия Свердловской области (далее - Положение) (прилагается).

2. Должностным лицам Территориального отраслевого исполнительного органа государственной власти Свердловской области – Талицкого управления агропромышленного комплекса и продовольствия Министерства агропромышленного комплекса и продовольствия Свердловской области (далее – Талицкое управление АПКиП) обеспечить:

- неукоснительное соблюдение норм Положения;
- рассмотрение обращений, поступивших в Талицкое управление АПКиП, в сроки, установленные законодательством Российской Федерации и Свердловской области.

3. Назначить ответственным за организацию делопроизводства по рассмотрению обращений граждан, поступивших в Талицкое управление АПКиП ведущего специалиста Пелевину Н.П.

4. Ведущему специалисту Пелевиной Н.П.:

- ознакомить должностных лиц Талицкого управления АПКиП с Положением.
- направить настоящий приказ Главное управление Министерства юстиции Российской Федерации по Свердловской области, опубликовать на «Официальном Интернет - портале правовой информации Свердловской области» (www.pravo.gov66.ru).

- разместить настоящий приказ на официальном сайте Талицкого управления АПКиП.

7. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Начальник управления



В.Е. Берсенов

УТВЕРЖДЕНО

Приказом Территориального отраслевого исполнительного органа государственной власти Свердловской области –Талицкого управления агропромышленного комплекса и продовольствия Министерства агропромышленного комплекса и продовольствия Свердловской области от 16.10.2017 № 103 «Об утверждении Положения об организации рассмотрения обращений граждан в Территориальном отраслевом исполнительном органе государственной власти Свердловской области - Талицком управлении агропромышленного комплекса и продовольствия Министерства агропромышленного комплекса и продовольствия Свердловской области»

ПОЛОЖЕНИЕ

**об организации рассмотрения обращений граждан
в Территориальном отраслевом исполнительном органе государственной
власти Свердловской области –Талицком управлении агропромышленного
комплекса и продовольствия Министерства агропромышленного комплекса
и продовольствия Свердловской области**

Глава 1. Общие положения

1. Положение об организации рассмотрения обращений граждан в Территориальном отраслевом исполнительном органе государственной власти Свердловской области – Талицком управлении агропромышленного комплекса и продовольствия Министерства агропромышленного комплекса и продовольствия Свердловской области (далее – Положение) в целях повышения результативности и качества рассмотрения обращений граждан, определяет порядок регистрации и организации рассмотрения обращений граждан, контроля за их исполнением, организации приема граждан, сроки и последовательность действий должностных лиц при рассмотрении обращений.

2. Рассмотрение обращений граждан в Территориальном отраслевом исполнительном органе государственной власти Свердловской области – Талицком управлении агропромышленного комплекса и продовольствия Министерства агропромышленного комплекса и продовольствия Свердловской области (далее – Талицкое управление АПКиП) осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральными законами от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных», от 09 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспеченности доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Уставом Свердловской области, от 24 декабря 1996 года № 58-ОЗ «Об исполнительных органах государственной власти Свердловской области» Положением об Талицком управлении АПКиП, утвержденным Постановлением Правительства Свердловской области от 20 января 2009 г. N 15-ПП» Об

утверждении положений о территориальных отраслевых исполнительных органов государственной власти Свердловской области – управлениях агропромышленного комплекса продовольствия Свердловской области» и настоящим Положением.

3. Положение распространяется на устные и письменные, индивидуальные и коллективные заявления, предложения и жалобы граждан, руководителей, специалистов организаций АПК и других организаций, кроме обращений, рассмотрение которых регулируется соответствующими законодательными и иными нормативными правовыми актами.

4. Заявителями являются граждане Российской Федерации, а также иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации (далее – граждане). Граждане имеют право обращаться в Управление лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц.

5. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, от которого поступило обращение, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.

6. Должностные лица Управления осуществляют работу с обращениями в пределах своей компетенции.

7. Централизованный учет, классификацию письменных и устных обращений граждан осуществляет специалист ответственный за организацию делопроизводства по рассмотрению обращений граждан в Талицком управлении АПКиП.

Глава 2. Прием, первичная обработка и регистрация обращения гражданина

8. Обращение поступают в Талицкое управление АПКиП по каналам почтовой связи, по информационным системам общего пользования, доставляются лично гражданами.

В соответствии со статьей 4 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации":

- обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;

- предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений,

улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

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

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

Обращения, поступившие по каналам почтовой связи, доставляются в Талицкое управление АПКИП сотрудниками почты России. При поступлении обращения в конверте, конверты сохраняются для установления адреса, индекса почтового отделения и почтового штемпеля, подтверждающего время отправления письма. Секретарь Управления вскрывает все конверты (бандероли), за исключением пакетов, имеющих пометку «лично», которые передаются адресатам в закрытом виде. В случае отсутствия обращения в конверте оставляет акт о невозможности регистрации обращений граждан в связи с отсутствием почтового вложения. Акт о невозможности регистрации обращений граждан составляется по форме, установленной в Приложении № 2 к настоящему Положению.

Обращение, поступившее в Талицкое управление АПКИП в форме электронного документа с указанием фамилии, адреса электронной почты и (или) почтового адреса отправителя, распечатывается на бумажном носителе и регистрируется как письменное обращение.

9. Поступившие в Талицкое управление АПКИП обращения граждан передаются для регистрации и дальнейшей работы специалисту, ответственному за организацию делопроизводства по рассмотрению обращений граждан для регистрации в журнале «Регистрации поступивших обращений граждан», форма которого установлена в Приложении №1 к настоящему Положению. Страницы регистрационного журнала должны быть пронумерованы. Журнал не прошивается, так как этот документ хранится 5 лет. На титульной странице должно быть указано название журнала, наименование Талицкого управления АПКИП, дата начала ведения журнала и дата окончания ведения журнала.

10. Обращения граждан регистрируются и формируются в дела отдельно от других документов в соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Регистрации подлежат:

- обращения, адресованные на имя начальника или поступившие в адрес Управления без указания конкретного должностного лица, в том числе обращения направленные в Управление из органов государственной власти, органов местного самоуправления, от должностных лиц для рассмотрения по существу поставленных вопросов;

- запросы материалов и документов, необходимых для рассмотрения обращений, поступившие из органов государственной власти, местного самоуправления и от должностных лиц, за исключением прокуратуры судов.

11. Документы, поступившие в нерабочее время, регистрируются в первый рабочий день, следующий за днем их поступления.

12. Регистрация поступающих обращений включает в себя:

-внесение информации о документе в журнал регистрации;

-проставление регистрационного штампа с указанием даты поступления и входящего номера документа. Если обращение поступило с сопроводительным письмом, на сопроводительном письме также ставится регистрационный штамп.

13. Отметка о поступлении документа проставляется на первом листе входящего регистрируемого документа в правом нижнем углу в виде штампа, включающего, дату поступления документа, регистрационный номер документа в пределах календарного года.

14. Все поступившие в Талицкое управление АПКиП обращения подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента их поступления.

15. При регистрации обращения в контрольно – учетную карточку, форма которой установлена в Приложении № 3 к настоящему Положению, вносится следующая информация:

дата поступления обращения;

регистрационный номер;

фамилия и инициалы заявителя,;

адрес заявителя;

в случае если обращение поступило с сопроводительным письмом - данные о корреспонденте, направившем обращение, а также отметка о контроле, если корреспондент запрашивает информацию о результатах рассмотрения обращения.

16. При регистрации обращения проверяется, является ли обращение повторным. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же гражданина или коллектива граждан по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не согласен с ответом на его обращение.

Глава 3. Рассмотрение обращение

17. Обращения, поступившее в Талицкое управление АПКиП и содержащие вопросы, решение которых относится к компетенции Талицкого управления АПКиП, подлежат обязательному рассмотрению. В случае необходимости обеспечивается рассмотрение с выездом на место.

18. Рассмотрение поступивших в Талицкое управление АПКиП обращений осуществляется начальником, заместителем начальника управления, должностными лицами Управления.

Должностные лица Управления обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений.

19. Все обращения, поступившие на имя начальника либо в адрес Управления без указания конкретного должностного лица, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации, если законодательством не установлен меньший срок рассмотрения обращения.

Сроки рассмотрения письменного обращения исчисляются в календарных днях со дня их регистрации.

Если последний день срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, оно подлежит исполнению в предшествующий ему рабочий день.

В исключительных случаях, а также в случае направления в другие государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов срок рассмотрения обращения может быть продлен начальником управления (лицом, его замещающим) либо заместителем начальника управления, рассмотревшим обращение гражданина, не более чем на 30 дней с соответствующим уведомлением гражданина, направившего обращение.

Решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении заявителю уведомления о продлении срока рассмотрения обращения (промежуточный ответ) принимается должностным лицом, рассмотревшим обращение первоначально, на основании докладной записки, подготовленной соответствующим исполнителем с обоснованием необходимости продления срока.

Обращения, направленные федеральными органами государственной власти или должностными лицами, Губернатором Свердловской области с контролем исполнения, рассматриваются в сроки, установленными данными федеральными органами государственной власти или должностными лицами, либо в сроки, установленные Губернатором Свердловской области. Если вышеуказанные сроки установлены не были, то обращения рассматриваются в течение 30 календарных дней со дня их регистрации.

20. Предварительную классификацию зарегистрированных обращений осуществляет начальник, либо лицо, официально исполняющее его обязанности, с целью направления обращений должностным лицам Талицкого управления АПКиП в соответствии с их компетенцией.

21. Предварительная классификация обращений осуществляется исходя из оценки содержания обращения, а также с учетом вопросов, отнесенных к компетенции должностных лиц.

22. Если в указанном обращении содержатся конкретные сведения, оно направляется должностным лицам Талицкого управления АПКиП в соответствии с их компетенцией для ознакомления и в случае необходимости принятия мер по поставленным в обращении вопросам. Копия обращения остается в деле.

Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение направляется в правоохранительные органы, копия обращения остается в деле. Максимальный срок направления в правоохранительные органы - семь дней со дня регистрации обращения.

В других случаях на обращении, в котором не указана фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, начальником или лицом, официально исполняющим его обязанности, оформляется резолюция о направлении обращения в дело. Обращение помещается в дело в соответствии с номенклатурой дел.

23. В случае поступления в Талицкое управление АПКиП обращения от лица, аналогичное обращение которого уже находится у исполнителя по поручению начальника или лица, официально исполняющего его обязанности, данное обращение после регистрации может быть направлено тому же исполнителю.

24. После проведения предварительной классификации специалист ответственный за организацию делопроизводства по рассмотрению обращений осуществляет регистрацию обращения путем заполнения контрольно-учетной карточки.

Начальнику или лицу, официально исполняющему его обязанности, передается обращение с приложениями (при их наличии).

Должностным лицам Талицкого управления АПКиП передается обращением с приложениями (при их наличии) с резолюцией начальника или лица, официально исполняющего его обязанности.

25. В резолюции начальник или лицо, официально исполняющий его обязанности, устанавливает контрольный срок (контрольную дату), к которому исполнитель должен подготовить ответ на обращение. Контрольный срок не должен превышать 30 дней со дня регистрации обращения.

В тексте поручения могут быть указаны сроки сокращенные сроки рассмотрения «срочно» или «оперативно», которые предусматривают трехдневный или десятидневный срок исполнения поручения, считая от даты его регистрации.

В исключительных случаях (в случае необходимости проведения проверки, направления запросов с целью получения материалов и документов или принятия других мер) срок рассмотрения обращения может быть продлен начальником или лицом, официально исполняющим его обязанности, но не более чем на 30 дней.

Объективные причины для продления срока излагаются исполнителем в служебной записке не позднее, чем за пять дней до истечения контрольного срока, установленного начальником или лицом, официально исполняющим его обязанности.

В случае продления срока исполнитель уведомляет гражданина о продлении срока рассмотрения обращения, а также уведомляет специалиста, ответственного за организацию делопроизводства по рассмотрению обращений об изменении срока рассмотрения обращения для внесения изменений в контрольно-учетную карточку

26. Если в обращении содержатся вопросы, входящие в сферу деятельности нескольких должностных лиц, специалист ответственный за организацию делопроизводства по рассмотрению обращений копирует обращение и направляет его каждому должностному лицу для рассмотрения вопросов по его компетенции, о чем делается отметка в контрольно-учетной карточке.

27. Исполнитель готовит ответ заявителю по существу поставленных в обращении вопросов. При подтверждении фактов, изложенных в обращении и, в обращении следует указывать, какие меры приняты по обращению гражданина.

В ответе, направляемом в государственные органы, в органы местного самоуправления, должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения.

Ответ на обращение гражданина, поступившее в Талицкое управление АПКиП, подписывается начальником управления, или лицом, официально исполняющим его обязанности.

Ответы на обращения оформляются в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в Управлении.

28. Ответ готовится в двух экземплярах;

- для направления заявителю;

- для хранения в деле (контрольный экземпляр).

В случае если обращение поступило в Талицкое управление АПКиП для рассмотрения по существу поставленных в нем вопросов из органов государственной власти, органов местного самоуправления с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения, готовится ответ для направления в организацию (организации) или должностному лицу, приславшим обращение.

27. После подписания ответов начальником или лицом, официально исполняющим его обязанности, исполнители передают ответ специалисту, ответственному за организацию делопроизводства по рассмотрению обращений граждан, для регистрации в журнале отправляемых обращений граждан, форма которого установлена в приложении № 4 к настоящему Положению, и внесения в контрольно – учетные карточки сведений об исполнении обращения и о списании их в дело. Зарегистрированные ответы передаются в почту для направления заявителям.

28. Ответы на обращения, поступившим в форме электронных документов, направляются заявителям в форме электронных документов по адресам электронной почты, указанным в обращениях.

29. Ответы на коллективные обращения граждан направляются на имя первого лица, подписавшего обращение (если в обращении не указано конкретное лицо, которому следует направить ответ), или на адрес лица указанного на конверте.

30. Работу по предоставлению заявителям устной информации по рассмотрению обращений ведут должностные лица Талицкого управления АПКиП.

По устному обращению гражданина ему предоставляется информация по следующим вопросам:

- о получении обращения и направлении его на рассмотрение;

- о продлении срока рассмотрения обращения;

- о результатах и сроках рассмотрения обращения.

Глава 4. Особенности рассмотрения отдельных обращений начальником, заместителем начальника и должностными лицами Талицкого управления АПКиП.

31. Прекращение переписки с гражданином осуществляется, в случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства. Начальник или лицо, официально исполняющее его обязанности вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Талицкое управление АПКиП. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

32. Если в обращении содержатся вопросы, решение, которых не входит в компетенцию Талицкого управления АПКиП, данное обращение в течение семи дней со дня его регистрации направляется в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с сопроводительным письмом, подписанным начальником или лицом, официально исполняющим его обязанности.

Одновременно гражданин, направивший обращение, уведомляется о переадресации обращения. К уведомлению прилагается копия сопроводительного письма о направлении обращения по компетенции.

33. Талицкое управление АПКиП при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

34. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, по решению начальника или лица, официально исполняющего его обязанности, в соответствии с его резолюцией должностное лицо готовить сообщение гражданину о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

35. Если обращение поступило в Талицкое управление АПКиП на имя начальника или без указания конкретного должностного для рассмотрения по существу поставленных в обращении вопросов из органов государственной власти, органов местного самоуправления с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения обращения:

- обращение рассматривается начальником или лицом, официально исполняющим его обязанности, в обычном порядке и направляется с поручением

исполнителю для подготовки ответа за подписью начальника или лица, официально исполняющего его обязанности, рассмотревшего обращение;

-начальник или лицо, официально исполняющее его обязанности, устанавливает конкретный срок, к которому исполнитель должен подготовить ответ;

-контрольный срок не должен превышать срок, установленный для ответа организацией (должностным лицом) направившей обращение;

-ответ готовится исполнителем в сроки, указанные в резолюции, и направляется на подпись начальнику или лицу, официально исполняющему его обязанности, рассмотревшему обращение.

36. Если в адрес должностного лица поступил запрос о предоставлении документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, должностное лицо обязано в течение 15 дней предоставить запрашиваемые документы и материалы, за исключением сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

Глава 5. Личный прием граждан в Талицком управлении АПКИП

37. Личный прием граждан (далее прием) в Талицком управлении АПКИП проводится начальником, заместителем начальника, должностными лицами.

38. Прием граждан проводится:

- на территории Талицкого городского округа в здании Талицкого управления АПКИП, по адресу: г. Талица, ул. Пушкина, 1а,
- на территории Тугулымского городского округа в здании обособленного подразделения Талицкого управления АПКИП, по адресу: п. Тугулым, ул. Гагарина, 2.

39. Личный прием граждан осуществляется: понедельник — четверг, с 8-00 до 16-00, перерыв 12-00 — 12-48, пятница, с 8-00 до 15-00, перерыв 12-00 -12-48.

Инспектора государственного технического надзора осуществляют прием граждан, в соответствии с утвержденным начальником Талицкого управления АПКИП графиком приема граждан.

40. Личный прием граждан возможен по предварительной записи:

- начальник Талицкого управления АПКИП, по телефону: 34371 21561; 21061
- заместитель начальника, по телефону: 34371 28560, 21061.
- специалисты, осуществляющие деятельность на территории Талицкого городского округа, по телефону: 34371 21061;
- специалисты, осуществляющие деятельность на территории Талицкого городского округа, по телефону: 34367 21238.

Во время записи на прием заполняется карточка личного приема граждан, форма, которой установлена в приложении № 5 к настоящему Положению, в которой заполняются следующие обязательные поля:

- фамилия, имя, отчество;

- адрес заявителя;
- краткое содержание обращения;
- фамилия и инициалы лица, на прием к которому записывается гражданин;
- дата приема.

Должностные лица Талицкого управления АПКиП подготавливают необходимую для проведения приема информацию (материалы, документы, сведения и т.п.) по вопросам, поставленным в обращении гражданина. Подготовленные материалы обобщаются и предоставляются начальнику для подготовки к приему.

41. Прием граждан осуществляется по предъявлении документа, удостоверяющего личность гражданина.

На приемах, проводимых начальником, заместителем начальника, могут присутствовать должностные лица Талицкого управления АПКиП и представители сторонних организаций.

42. Личный прием гражданина, осуществляемый начальником Талицкого управления АПКиП регистрируется секретарем Талицкого управления АПКиП в журнале регистрации личного приема граждан, форма, которого установлена в приложении № 6 к настоящему Положению.

Личный прием гражданина, осуществляемый заместителем начальника, должностными лицами регистрируется в журнале регистрации личного приема граждан, форма, которого установлена в приложении № 6 к настоящему Положению, заместителем начальника, должностными лицами.

Личный прием руководителей, специалистов организаций АПК и других организаций, осуществляемый заместителем начальника, должностными лицами так же регистрируется в журнале регистрации личного приема граждан, форма, которого установлена в приложении № 6 к настоящему Положению, заместителем начальника, должностными лицами.

43. Во время личного приема гражданина, заполняется карточка личного приема граждан, форма, которой установлена в приложении № 5 к настоящему Положению.

44. Карточка личного приема граждан, после окончания приема, предоставляется ответственному за организацию делопроизводства по рассмотрению обращений, для регистрации в журнале регистрации отправляемых документов форма, которого установлена в приложении № 1.

45. Должностное лицо, ведущее прием, по результатам рассмотрения обращения гражданина доводит до его сведения свое решение о том, кому будет поручено рассмотрение обращения, либо разъясняет, где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу поставленных в нем вопросов (в случае, если рассмотрение поставленных в обращении вопросов не входит в компетенцию Талицкого управления АПКиП), принимает решение о постановке обращения на контроль, принятое решение фиксирует в карте же личного приема.

Если в ходе личного приема гражданин излагает свое обращение в письменном виде, решение, принятое должностным лицом, оформляется в виде резолюции на лицевой стороне первого листа обращения.

После регистрации специалистом, ответственным за организацию делопроизводства по рассмотрению обращений, обращения, поступившие в ходе личного приема, направляются исполнителям.

46. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, с согласия гражданина ответ на обращение 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, который регистрируется ответственным за организацию делопроизводства по рассмотрению обращений, в журнале регистрации отправляемых документов форма, которого установлена в приложении № 4.

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

Глава 6. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

48. На контроль ставятся все обращения, требующие ответа. Контроль за объективным, всесторонним и своевременным рассмотрением обращений в Талицком управлении АПКиП возлагается на должностных лиц Талицкого управления АПКиП. Должностные лица Талицкого управления АПКиП обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

Контроль за соблюдение порядка и сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет специалист, отвечающий за организацию делопроизводства по рассмотрению обращений граждан.

49. Начальник Талицкого управления АПКиП или лицо, официально исполняющее его обязанности, несет персональную ответственность за правильность определения исполнителей, принятие решения по обращению, в том числе решения отставить обращение без ответа или прекратить переписку, соблюдение сроков рассмотрения обращений, своевременность продления сроков рассмотрения обращений, содержание подписываемых ответов.

Исполнители несут персональную ответственность за качественное и своевременное исполнение поручений по обращению, своевременность извещения начальника или лица, исполняющего обязанности начальника о необходимости продления сроков исполнения поручений по обращениям, содержание и оформление подготовленных ответов.

Специалист, ответственный за организацию делопроизводства по рассмотрению обращений граждан несет персональную ответственность за

своевременную и правильную регистрацию обращений, обеспечение контроля за соблюдением установленных законов сроков рассмотрения обращений.

50. Специалист, ответственный за организацию делопроизводства по рассмотрению обращений граждан наделяется полномочиями по подготовке и подписанию следующих документов:

- докладных записок о нарушениях сроков рассмотрения и исполнения обращений граждан должностными лицами Талицкого управления АПКиП, а также докладных и служебных записок, направленных на решение оперативных вопросов, возникающих при работе с обращениями, обеспечение объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращений;

- справок, отчетов и других информационно-аналитических материалов по работе с обращениями граждан.

51. Обращения граждан считаются исполненными и могут быть сняты с контроля, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы.

52. После получения ответа на зарегистрированное обращение специалист, ответственный за организацию делопроизводства по рассмотрению обращений граждан вносит информацию об исполнителе в контрольно-учетную карточку.

В контрольно – учетной карточке, прилагаемой к обращению в графе «В дело» ставится подпись и дата. Затем обращение с приложениями и ответом подшивается в номенклатурное дело.

53. Для обеспечения контроля за соблюдением сроков и порядка рассмотрения обращений специалист, ответственный за организацию делопроизводства по рассмотрению обращений граждан направляет исполнителям напоминания о сроке исполнения обращений.

Глава 7. Формирование и хранение дел по обращениям

54. Зарегистрированные обращения граждан в Талицком управлении АПКиП после их исполнения со всеми относящимися к ним материалами и ответами возвращаются специалисту ответственному за организацию делопроизводства по рассмотрению граждан.

55. Обращения граждан (оригиналы, копии), ответы на них и материалы, связанные с их рассмотрением, а также материалы по личному приему граждан формируются в дела по номенклатуре дел. Повторные обращения и дополнительные документы, поступившие в течение текущего календарного года, формируются в дела в один том. Дела подлежат хранению в течение пяти лет (в случае неоднократного обращения – пяти лет после последнего рассмотрения) у специалиста, ответственного за делопроизводство и архив.

Глава 8. Мониторинг рассмотрения обращений граждан и размещение информации об итогах их рассмотрения на официальном сайте Управления

56. Заместитель начальника, должностные лица ежемесячно в последний рабочий день месяца, предоставляют ответственному за организацию

делопроизводства по рассмотрению обращений, отчёт о личном приеме граждан и руководителей, специалистов организаций АПК и других организаций, форма, которого установлена в приложении № 7.

57. Специалист ответственный за организацию делопроизводства по рассмотрению граждан ежеквартально осуществляет мониторинг рассмотрения обращений граждан и руководителей, специалистов организаций АПК и других организаций.

58. Обзор обращений граждан и руководителей, специалистов организаций АПК и других организаций и информация о результатах мониторинга рассмотрения обращений граждан и руководителей, специалистов организаций АПК и других организаций размещается на официальном сайте Управления.

Приложение №1

к Положению об организации рассмотрения обращений граждан в Территориальном отраслевом исполнительном органе государственной власти Свердловской области – Талицком управлении агропромышленного комплекса и продовольствия Министерства агропромышленного комплекса и продовольствия Свердловской области

ЖУРНАЛ
регистрации поступивших обращений граждан

Входящий №, дата	Корреспондент, №, дата	Ф.И.О. заявителя, адрес и место работы	Краткое содержание документа
1	2	3	4

Резолюция документа, срок исполнения	Исполнитель	Дата, роспись	Отметка о возврате документа, дата	Отметка об исполнении документа, № исх., дата	Отметка о подшивке документа в дело №. дата
5	6	7	8	9	10

Приложение №2

к Положению об организации рассмотрения обращений граждан в Территориальном отраслевом исполнительном органе государственной власти Свердловской области – Талицком управлении агропромышленного комплекса и продовольствия Министерства агропромышленного комплекса и продовольствия Свердловской области

АКТ

о невозможности регистрации обращений граждан

г.Талица

_____20__г.

Мы, нижеподписавшиеся:

составили настоящий акт о том, что _____20__года при вскрытии пакета _____

в нем не оказалось _____

Настоящий акт составлен в двух экземплярах:

- 1) для приобщения к делу;
- 2) направляется автору обращения.

Подписи:

Приложение №3

к Положению об организации рассмотрения обращений граждан в Территориальном отраслевом исполнительном органе государственной власти Свердловской области – Талицком управлении агропромышленного комплекса и продовольствия Министерства агропромышленного комплекса и продовольствия Свердловской области

КОНТРОЛЬНО-УЧЕТНАЯ КАРТОЧКА

Ф.И.О. заявителя, адрес, телефон _____

Корреспондент _____

Дата, индекс сопроводительного письма _____

Предыдущие обращения от _____ № _____

Вид документа (форма) _____

Дата, входящий номер _____

Краткое содержание _____

Резолюция _____

Автор резолюции _____

Ответственный исполнитель _____

Срок исполнения _____

Дата передачи на исполнение _____

Отметка о промежуточном ответе или дополнительном запросе _____

Контрольные отметки _____

Дата, исходящий номер _____

Адресат _____

Краткое содержание _____

Вид документа (форма) _____

Отметка о контроле _____

Отметка о подшивке документа в дело № _____ (дата) Том _____ Листов _____

Приложение №4

к Положению об организации рассмотрения обращений граждан в Территориальном отраслевом исполнительном органе государственной власти Свердловской области – Талицком управлении агропромышленного комплекса и продовольствия Министерства агропромышленного комплекса и продовольствия Свердловской области

ЖУРНАЛ
регистрации отправляемых документов

Исходящий №, дата	Вид документа (форма)	Адресат	Краткое содержание	Исполнитель
1	2	3	4	5

Приложение № 5

к Положению об организации рассмотрения обращений граждан в Территориальном отраслевом исполнительном органе государственной власти Свердловской области – Талицком управлении агропромышленного комплекса и продовольствия Министерства агропромышленного комплекса и продовольствия Свердловской области

Карточка личного приема граждан

Дата приема «__» _____ 20__ г.

№ _____

Прием ведет _____

Ф.И.О. заявителя _____

Адрес _____

Место работы _____

Содержание заявления _____

Даны поручения _____

(Ф.И.О. исполнителей)

Содержание поручения _____

Срок исполнения _____

Подпись лица, осуществляющего прием _____

(расшифровка подписи)

Отметка об ответе заявителю _____

Отметка о снятии с контроля _____

Приложение № 7

к Положению об организации рассмотрения обращений граждан в Территориальном отраслевом исполнительном органе государственной власти Свердловской области – Талицком управлении агропромышленного комплекса и продовольствия Министерства агропромышленного комплекса и продовольствия Свердловской области

Информация о поступлении и обработке обращений граждан в Талицком управлении АПКиП за _..... 20..... года

1.	Количество обращений, поступивших и зарегистрированных, всего	
1.1	Письменных	
1.2	На личном приеме	
1.3	Устных	
2.	Информация о способе получения поступивших обращений	
2.1	В электронной форме (электронная почта, сайт)	
2.2	Почтой (простое; заказное)	
2.3	Личный прием руководителями и специалистами	
2.4	Нарочным	
2.5	Фельдсвязь	
3.	Категория корреспондента:	
3.1	Органы местного самоуправления	
3.2	Государственные органы	
3.3	Руководители и специалисты сельскохозяйственных организаций	
3.4	Физические лица	
4.	Тематика обращений:	
4.1	КФХ	
4.2	Животноводство	
4.3	Земледелие и производство продукции растениеводства	
4.4	Государственный технический надзор	
4.5	Субсидирование	
4.6	Труд и занятость населения	
4.7	Факты коррупцмм	
4.8	Иные	
5.	Результаты рассмотрения обращений:	
5.1	Разъяснено	
5.2	Разъяснено в ходе личного приема	
5.3	Переадресовано по компетенции	
5.4	Ответ не дан (в соответствии со статьей 11 Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ)	

(должность)

(подпись)

(расшифровка подписи)

Рекомендуемый образец обращения

Приложение № 8

к Положению об организации рассмотрения обращений граждан в Территориальном отраслевом исполнительном органе государственной власти Свердловской области – Талицком управлении агропромышленного комплекса и продовольствия Министерства агропромышленного комплекса и продовольствия Свердловской области

Начальнику Талицкого управления АПКиП

от

(ФИО) _____

проживающего по адресу:

(_____) _____

почт.индекс _____ город/поселок _____

_____ улица, дом, квартира, номер телефона _____

В соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» прошу рассмотреть мое обращение о нижеследующем:

Контактные данные: тел.: (_____) _____; e-mail: _____

Настоящим даю согласие на обработку моих персональных данных, то есть: хранение, обработку и передачу третьим лицам, в соответствии с требованиями закона Российской Федерации от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных», Постановление Правительства РФ от 1 ноября 2012 г. N 1119 "Об утверждении требований к защите персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных", Постановления Правительства Российской Федерации от 15 сентября 2008 года N 687 «Об утверждении Положения об особенностях обработки персональных данных, осуществляемых без использования средств автоматизации».

« _____ » _____ 20 _____ г.

дата

_____ подпись