



ТЕРРИТОРИАЛЬНЫЙ ОТРАСЛЕВОЙ ИСПОЛНИТЕЛЬНЫЙ ОРГАН
ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ -
КАМЕНСКОЕ УПРАВЛЕНИЕ АГРОПРОМЫШЛЕННОГО КОМПЛЕКСА И
ПРОДОВОЛЬСТВИЯ МИНИСТЕРСТВА АГРОПРОМЫШЛЕННОГО
КОМПЛЕКСА И ПРОДОВОЛЬСТВИЯ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

П Р И К А З

17 сентября 2015 года

№ 56

г. Каменск-Уральский

**Об утверждении Положения об организации рассмотрения обращений
граждан в территориальном отраслевом исполнительном органе
государственной власти Свердловской области – Каменском управлении
агропромышленного комплекса и продовольствия Министерства
агропромышленного комплекса и продовольствия Свердловской области**

В соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 02 мая 2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение об организации рассмотрения обращений граждан в территориальном отраслевом исполнительном органе государственной власти Свердловской области – Каменском 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 – Каменского управления агропромышленного комплекса и продовольствия Министерства агропромышленного комплекса и продовольствия Свердловской области (далее – Каменское управление АПКиП) обеспечить:

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

3. Назначить ответственным за организацию делопроизводства по рассмотрению обращений граждан, поступивших в Каменское управление АПКиП, ответственного за делопроизводство и архив специалиста 1 категории Каменского управления АПКиП Мустафину Е.М.

4. Специалисту 1 категории Каменского управления АПКиП Мустафиной Е.М. ознакомить должностных лиц Каменского управления АПКиП с Положением.

5. Ответственному за формирование информации и размещение информационных материалов Каменского управления АПКИП специалисту 1 категории Каменского управления АПКИП Мустафиной Е.М.:

- разместить настоящий приказ на официальном сайте Каменского управления АПКИП в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

- опубликовать настоящий приказ на «Официальном интернет-портале правовой информации Свердловской области» (www.pravo.gov66.ru).

6. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Начальник управления



А.Р. Хусаинова

УТВЕРЖДЕНО

приказом территориального отраслевого исполнительного органа государственной власти Свердловской области – Каменского управления агропромышленного комплекса и продовольствия Министерства агропромышленного комплекса и продовольствия Свердловской области от 17 сентября 2015 года № 56
«Об утверждении Положения об организации рассмотрения обращений граждан в территориальном отраслевом исполнительном органе государственной власти Свердловской области – Каменском 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 – Каменском 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 – Каменском управлении агропромышленного комплекса и продовольствия Министерства агропромышленного комплекса и продовольствия Свердловской области (далее – Положение) разработано в целях повышения результативности и качества рассмотрения обращений граждан, определяет сроки и последовательность действий должностных лиц территориального отраслевого исполнительного органа государственной власти Свердловской области – Каменского управления агропромышленного комплекса и продовольствия Министерства агропромышленного комплекса и продовольствия Свердловской области (далее – Каменское управление АПКиП) при рассмотрении обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением обращений, подлежащих рассмотрению в ином порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами. Должностные лица Каменского управления АПКиП осуществляют работу с обращениями граждан в пределах своей компетенции.

2. Рассмотрение обращений граждан в Каменском управлении АПКиП осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации,

федеральными законами от 02 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 обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Уставом Свердловской области, областными законами от 04 ноября 1995 года № 31-ОЗ «О Правительстве Свердловской области», от 24 декабря 1996 года № 58-ОЗ «Об исполнительных органах государственной власти Свердловской области», Положением о Каменском управлении АПКИП, утвержденным постановлением Правительства Свердловской области от 20.01.2009 № 15-ПП «Об утверждении положений о территориальных отраслевых исполнительных органах государственной власти Свердловской области – управлениях агропромышленного комплекса и продовольствия Министерства агропромышленного комплекса и продовольствия Свердловской области» и настоящим Положением.

3. Рассмотрение обращений граждан включает рассмотрение поступивших в письменной форме или в форме электронного документа обращений (предложений, заявлений, жалоб) граждан (далее – письменные обращения), а также устных обращений, поступивших в ходе личного приема граждан.

4. Централизованный учет, классификацию письменных и устных обращений граждан осуществляет специалист 1 категории Каменского управления АПКИП, ответственный за организацию делопроизводства по рассмотрению обращений граждан, поступивших в Каменское управление АПКИП (далее – специалист, ответственный за организацию делопроизводства по рассмотрению обращений граждан).

Глава 2. Поступление, первичная обработка и регистрация обращений

5. Обращения поступают в Каменское управление АПКИП по каналам почтовой связи, по информационным системам общего пользования, доставляются лично гражданами.

Обращения, поступившие по каналам почтовой связи, доставляются в Каменское 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.

Обращения, поступившие в Каменское управление АПКИП на имя начальника Каменского управления АПКИП (далее – начальник) либо в адрес Каменского управления АПКИП без указания конкретного должностного лица, передаются 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.

Обращение, поступившее в Каменское 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.

6. Специалист, ответственный за организацию делопроизводства по рассмотрению обращений граждан:

1) вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов, к тексту обращения прилагает конверт;

2) в случае отсутствия обращения в конверте составляет 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.

7. Все поступившие в Каменское управление АПКИП обращения подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента их поступления.

8. Регистрации подлежат:

1) обращения, адресованные на имя начальника или поступившие в адрес Каменского управления АПКИП без указания конкретного должностного лица, в том числе обращения направленные в Каменское управление АПКИП из органов государственной власти, органов местного самоуправления, от должностных лиц для рассмотрения по существу поставленных в них вопросов;

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

9. При регистрации в правом нижнем углу первого листа обращения (если это место занято текстом – в любом свободном месте первого листа обращения) ставится регистрационный штамп, в котором указываются дата регистрации и регистрационный номер документа. Если обращение поступило с сопроводительным письмом, на сопроводительном письме также ставится регистрационный штамп.

10. 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.

11. 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.

12. Обращения, поступившее от одного и того же гражданина или коллектива граждан в течение года, формируются в один том.

Глава 3. Рассмотрение обращений

13. Обращения, поступившие в Каменское управление АПКИП и содержащие вопросы, решение которых относится к компетенции Каменского управления АПКИП, подлежат обязательному рассмотрению. В случае необходимости обеспечивается рассмотрение обращения с выездом на место.

14. Рассмотрение поступивших в Каменское управление АПКИП обращений осуществляется начальником, заместителем начальника, должностными лицами Каменского управления АПКИП.

Должностные лица Каменского управления АПКИП обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений.

15. Все обращения, поступившие на имя начальника либо в адрес Каменского управления АПКИП без указания конкретного должностного лица, рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации.

Если последний день установленного срока исполнения поручения приходится на нерабочий день, поручение подлежит исполнению в предшествующий ему рабочий день.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса по обращению в иной орган или должностному лицу начальник или лицо, официально исполняющее его обязанности, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней с обязательным уведомлением о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

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

16. Предварительную классификацию зарегистрированных обращений осуществляет начальник или лицо, официально исполняющее его обязанности, с целью направления обращений должностным лицам Каменского управления АПКИП в соответствии с их компетенцией.

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

17. Если в указанном обращении содержатся конкретные сведения, оно направляется должностным лицам Каменского 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 указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его

подготавливающим, совершающим 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 отправлен ответ, начальником или лицом, официально исполняющим его обязанности, оформляется резолюция о направлении обращения в дело. Обращение помещается в дело в соответствии с номенклатурой дел.

18. В случае поступления в Каменское 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 специалистом, ответственным за организацию делопроизводства по рассмотрению обращений граждан тому же исполнителю.

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

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

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

20. В резолюции начальник или лицо, официально исполняющее 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 сокращенные сроки рассмотрения «срочно» или «оперативно», которые предусматривают соответственно трехдневный или десятидневный срок исполнения поручения, считая от даты его регистрации.

В исключительных случаях (в случае необходимости проведения проверки, направления исполнителем запроса 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.

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

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

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

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

Ответ на обращение оформляется в соответствии с требованиями, установленными Инструкцией по делопроизводству в Каменском управлении АПКиП.

23. Ответ на обращение готовится в двух экземплярах:

- 1) для направления заявителю;
- 2) для хранения в деле (контрольный экземпляр).

В случае если обращение поступило в Каменское 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 (организациям) или должностному лицу, приславшим обращение.

24. После подписания ответов начальником или лицом, официально исполняющим его обязанности, исполнители передают ответ для регистрации в журнале регистрации 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.

25. Ответы на обращения, поступившие в форме электронных документов, направляются заявителям в форме электронных документов по адресам электронной почты, указанным в обращениях, или в письменной форме по почтовым адресам, указанным в обращениях.

26. 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.

27. Работу по предоставлению заявителям устной информации по рассмотрению обращений граждан ведут должностные лица Каменского

управления АПКиП.

По устному запросу гражданина ему предоставляется информация по следующим вопросам:

- 1) о получении обращения и направлении его на рассмотрение;
- 2) о продлении срока рассмотрения обращения;
- 3) о результатах и сроках рассмотрения обращения.

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

28. Прекращение переписки с гражданином осуществляется, в случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные 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 Каменское управление АПКиП. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

29. Если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Каменского управления АПКиП, данное обращение направляется в течение семи дней со дня регистрации 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.

30. Каменское 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.

31. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддается прочтению.

32. 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 готовит сообщение гражданину о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

Сообщение гражданину о невозможности дать ответ по существу подписывается начальником или лицом, официально исполняющим его обязанности, и направляется гражданину.

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

1) 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;

2) начальник или лицо, официально исполняющее его обязанности устанавливает контрольный срок, к которому исполнитель должен подготовить ответ;

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

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

34. 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 содержащих сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

Глава 5. Личный прием граждан в Каменском управлении АПКиП

35. Личный прием граждан (далее – прием) в Каменском управлении АПКиП проводится начальником, заместителем начальника, должностными лицами.

36. Прием граждан проводится в Каменском управлении АПКиП.

37. Личный прием граждан осуществляется в соответствии с графиком, утвержденным приказом Каменского управления АПКиП.

38. Информация о графике приема граждан размещается на официальном сайте Каменского управления АПКиП.

39. Личный прием граждан начальником, заместителем начальника осуществляется по предварительной записи, которая ведется в соответствии с графиком, утвержденным приказом Каменского управления АПКиП.

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:

- 1) фамилия, имя, отчество;
- 2) адрес заявителя;
- 3) краткое содержание обращения;
- 4) фамилия и инициалы лица, на прием к которому записывается гражданин;
- 4) дата приема

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

41. На приемах, проводимых начальником, заместителем начальника, могут присутствовать должностные лица Каменского управления АПКИП и представители сторонних организаций.

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

Личный прием граждан регистрируется должностным лицом в журнале регистрации личного приема граждан, форма, которого установлена в Приложении № 6 к настоящему Положению.

43. 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 Каменского управления АПКИП), принимает решение о постановке обращения на контроль. Принятое решение фиксируется в карточке 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.

44. 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.

45. 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

46. На контроль ставятся все обращения, требующие ответа. Контроль за объективным, всесторонним и своевременным рассмотрением обращений в Каменском управлении АПКИП возлагается на должностных лиц Каменского управления АПКИП. Должностные лица Каменского 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 соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет специалист, ответственный за организацию делопроизводства по рассмотрению обращений граждан.

47. Начальник Каменского управления АПКИП или лицо, официально исполняющее его обязанности, несет персональную ответственность за правильность определения исполнителей, принятие решения по обращению, в том числе решения оставить 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, официально исполняющего его обязанности 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 законом сроков рассмотрения обращений.

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

1) докладных записок о нарушениях сроков рассмотрения и исполнения обращений граждан должностными лицами Каменского 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;

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

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

50. После получения ответа на зарегистрированное обращение специалист, ответственный за организацию делопроизводства по рассмотрению обращений граждан вносит информацию об исполнении обращения 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 передается на хранение специалисту 1 категории Каменского управления АПКИП, ответственному за делопроизводство и архив (далее – специалист, ответственный за делопроизводство и архив).

51. Для обеспечения контроля за соблюдением порядка и сроков 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

52. Зарегистрированные обращения граждан в Каменском управлении АПКИП после их исполнения со всеми относящимися к ним материалами и ответами возвращаются специалисту, ответственному за организацию делопроизводства по рассмотрению обращений граждан.

53. Обращения граждан (оригиналы и 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.

Приложение № 1
к Положению об организации рассмотрения
обращений граждан в территориальном
отраслевом исполнительном органе
государственной власти Свердловской
области – Каменском 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, ропись	Отметка о возврате документа, дата	Отметка об исполнении документа, № исх., дата	Отметка о подшивке документ а 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 – Каменском управлении
агропромышленного комплекса и
продовольствия Министерства
агропромышленного комплекса и
продовольствия Свердловской области

А К Т
о невозможности регистрации обращений граждан

г.Каменск-Уральский
_____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 обращению;
- 2) направляется автору обращения.

Подписи:

Приложение № 3

к Положению об организации рассмотрения
обращений граждан в территориальном
отраслевом исполнительном органе
государственной власти Свердловской
области – Каменском 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) _____ на _____ л.

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 _____

(дата)

Отметка о подшивке документа в дело № _____ Том _____ Листов _____

Приложение № 4
к Положению об организации рассмотрения
обращений граждан в территориальном
отраслевом исполнительном органе
государственной власти Свердловской
области – Каменском управлении
агропромышленного комплекса и
продовольствия Министерства
агропромышленного комплекса и
продовольствия Свердловской области

ЖУРНАЛ
регистрации отправляемых обращений граждан

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 – Каменском управлении
агропромышленного комплекса и
продовольствия Министерства
агропромышленного комплекса и
продовольствия Свердловской области

Карточка личного приема граждан

_____ 20__ г.

№ _____

Прием ведет _____

Ф.И.О. заявителя	
Адрес	
Место работы	
Краткое содержание	_____ _____
Резолюция	
Направлено	_____
Кому	_____
Дата	_____
Срок исполнения	
Результат	
Отметка об исполнении	

Приложение № 6
к Положению об организации рассмотрения
обращений граждан в территориальном
отраслевом исполнительном органе
государственной власти Свердловской
области – Каменском управлении
агропромышленного комплекса и
продовольствия Министерства
агропромышленного комплекса и
продовольствия Свердловской области

Журнал
регистрации личного приема граждан

Дата, номер	Ф.И.О. заявителя	Адрес, телефон, место работы	Краткое содержание	Результат
1	2	3	4	5