



3.5.7. В процессе подготовки к личному приему формируется список граждан, записавшихся на личный прием, с указанием фамилии, имени, отчества, адреса, а также краткого содержания вопроса обращения и оформляется регистрационная карточка личного приема гражданина.

3.5.8. В день личного приема граждане принимаются в порядке очередности при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

3.5.9. Решение о возможности приема граждан, находящихся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, а также ведущих себя неадекватно, принимается на основании визуальной оценки должностным лицом (государственным гражданским служащим), ведущим прием. При этом могут быть вызваны сотрудники правоохранительных органов для принятия соответствующих мер.

3.5.10. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах прием посетителей ведется в индивидуальном порядке, за исключением случаев коллективных обращений или обращений граждан, нуждающихся в сопровождении (по состоянию здоровья или иным причинам).

3.5.11. Должностное лицо (государственный гражданский служащий), ведущее прием граждан, в пределах своей компетенции вправе:

дать устное разъяснение по существу каждого из поставленных вопросов; сообщить заявителю порядок и срок исполнения принятого решения;

3.5.12. Устные вопросы и разъяснения на устные обращения граждан даются, как правило, в день обращения, о чем делается соответствующая запись в карточке личного приема. Если дан устный ответ (разъяснение) в день обращения не представляется возможным или гражданином на предоставлении письменного ответа, ему дается устное разъяснение о сроке и порядке получения ответа.

3.5.13. В случае если вопрос, поставленный на личном приеме, излагается гражданином в письменной форме, обращение подлежит рассмотрению в установленном порядке. В РКХ (журнале) делается соответствующая запись («поступило на личном приеме»).

3.5.14. По итогам личного приема составляется учет принятых посетителей, поставленных вопросов и результатов их рассмотрения.

3.5.15. Результатом личного приема гражданина является разрешение или разъяснение по существу всех поставленных вопросов или направление обращения гражданина на дальнейшее рассмотрение в иные органы государственной власти, органы местного самоуправления в соответствии с их компетенцией.

3.6. Контроль исполнения обращений граждан.

3.6.1. Обращения, поступившие в органы исполнительной власти, могут быть поставлены на контроль.

Решение о постановке на контроль, продлении срока контроля, снятии с контроля обращения принимает Губернатор, Председатель Коллегии области, его заместители, руководители органов исполнительной власти специальной компетенции.

3.6.2. Основаниями для постановки на контроль обращения являются:

содержащаяся в обращении обоснованная информация о нарушении прав, свобод и законных интересов граждан; содержащаяся в обращении обоснованная просьба об оказании помощи пострадавшим в результате стихийных бедствий, гражданам из социально незащищенных групп населения либо гражданам, обжалующим действия (бездействия) должностных лиц;

поднимаемые в коллективном обращении общественно значимые проблемы.

3.6.3. Основанием для снятия с контроля письменного обращения является направление компетентным государственным органом, органом местного самоуправления, администрацией гражданину на поставленные в его обращении вопросы или представление ему разъяснений о порядке защиты его прав и законных интересов.

3.6.4. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по рассмотрению обращений граждан, и принятием решений исполнителями осуществляется руководителями структурных подразделений органов исполнительной власти специальной компетенции и сотрудниками органов исполнительной власти, ответственными за организацию работы с обращениями граждан.

3.6.5. Результатом осуществления процедуры является исполнение поручений должностных лиц при рассмотрении обращений граждан в соответствии с действующим законодательством.

3.7. Оформление ответа на обращения граждан.

3.7.1. Ответ на обращение подготавливается Губернатором, Председателем Коллегии области, руководителями органов исполнительной власти специальной компетенции либо уполномоченным на то лицом в пределах своей компетенции.

3.7.2. Ответ обязательно указывается в адрес заявителя, а также копию ответа направляется в адрес должностного лица, поручившего рассмотрение данного обращения, направляется копия ответа автору обращения.

3.7.3. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, содержать исчерпывающие пояснения и уведомлять о принятых мерах по решению поставленных вопросов.

3.7.4. Ответ на обращение присылается регистрационный номер данного обращения.

3.7.5. Результатом выполнения процедуры является направление письменного ответа гражданину по результатам рассмотрения его обращения.

3.8. Оформление дел по обращениям.

3.8.1. После разрешения обращения по существу всех поставленных в обращении вопросов должностным лицом на окончательное оформление ставится отметка «В дело», личная подпись и дата.

3.8.2. Письменные обращения граждан, карточки личного приема вместе с ответами исполнителей и сопроводительными письмами из федеральных органов власти с отметкой руководителя «В дело» возвращаются в структурное подразделение (сотруднику, ответственному за организацию работы с обращениями граждан) органа исполнительной власти специальной компетенции, осуществляющему регистрацию обращений. Если в материалах отсутствуют ответы на все поставленные в обращении вопросы или заявителю не даны необходимые разъяснения, то они возвращаются исполнителю на доработку.

3.8.3. Вся информация о ходе и итогах рассмотрения обращения фиксируется в РКХ (журнале).

3.8.4. Конверты от поступивших обращений граждан сохраняются в тех случаях, когда только по ним можно установить адрес отправителя или когда дата почтового штемпеля служит подтверждением времени отправления и получения обращения.

3.8.5. Письменные обращения граждан, карточки личного приема, материалы по их рассмотрению (ответы исполнителей, справки, сопроводительные письма) формируются в дело и хранятся в органах исполнительной власти специальной компетенции в течение пяти лет, затем уничтожаются по акту.

В необходимых случаях экспертной комиссией, создаваемой в органах исполнительной власти специальной компетенции, может быть принято решение об увеличении срока хранения или о постоянном хранении наиболее ценных предложений граждан.

3.8.6. Результатом исполнения процедуры является формирование архивного дела.

3.9. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения.

3.9.1. С момента регистрации обращения заявитель имеет право ознакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержится сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну.

3.9.2. Предоставление справочной информации по рассмотрению обращений ведут сотрудники органов исполнительной власти, ответственные за организацию работы с обращениями граждан.

3.9.3. Устные справки предоставляются гражданам по их просьбе в письменной форме.

3.9.4. Ознакомление гражданина с интересующими его документами и материалами, полученными в ходе рассмотрения его обращения, производится сотрудниками, ответственными за организацию работы с обращениями граждан, органов исполнительной власти специальной компетенции, если нет установленных законодательством ограничений на информацию, содержащуюся в этих документах и материалах.

По просьбе гражданина ему могут быть выданы материалы, приложенные им к заявлению, копии письменных ответов, не полученных заявителем и по не зависящим от него обстоятельствам, о чем делается соответствующая отметка на ответе, ставится личная подпись заявителя и дата.

3.9.5. Результатом предоставления справочной информации является информирование гражданина о рассмотрении обращения в устной форме.

3.10. Анализ обращений граждан.

3.10.1. В органах исполнительной власти специальной компетенции регулярно проводится анализ работы с обращениями граждан.

3.10.2. Управление делопроизводства Аппарата Губернатора и Коллегии области ежемесячно готовит статистические материалы о количестве и характере поступивших обращений, ежеквартально – информационно-аналитические материалы о работе с обращениями граждан и представляет их Губернатору, Председателю Коллегии области и его заместителям, а также направляет в органы исполнительной власти специальной компетенции и органы местного самоуправления области; имеет право запрашивать соответствующую информацию в органах исполнительной власти специальной компетенции и органах местного самоуправления области.

Органы исполнительной власти специальной компетенции ежегодно представляют в управление делопроизводства Аппарата Губернатора и Коллегии области итоги информационно-аналитического материала о работе с обращениями граждан с приложением статистических данных (приложение 1).

3.10.3. Результатом исполнения процедуры является информирование руководителей органов исполнительной власти области об основных и наиболее значимых вопросах, поднимаемых в обращениях граждан, о состоянии работы с обращениями граждан в органах исполнительной власти области.

4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ И ГОСУДАРСТВЕННЫХ ГРАЖДАНСКИХ СЛУЖАЩИХ ПРИ ИСПОЛНЕНИИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ФУНКЦИИ

4.1. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращениями. Запрещается разглашение содержащихся в обращении информации о частной жизни обратившегося гражданина без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения должностному лицу, в государственной орган, орган местного самоуправления или иную организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.

Государственные гражданские служащие органов исполнительной власти Орловской области, работающие с обращениями граждан, несут ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением, в соответствии с законодательством Российской Федерации. При утрате исполнителем письменных обращений назначается служебное расследование, о результатах которого информируется руководитель соответствующего органа исполнительной власти.

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

4.2. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения другому сотруднику по поручению руководителя структурного подразделения органа исполнительной власти специальной компетенции. При передаче на другую работу или освобождении от замещаемой должности исполнитель обязан сдать все имеющиеся за ним обращения сотруднику, ответственному за организацию работы с обращениями граждан (при его отсутствии – лицу, исполняющему его обязанности, или руководителю структурного подразделения).

4.3. Сотрудники, ответственные за организацию работы с обращениями граждан, органов исполнительной власти специальной компетенции, несут ответственность за организацию работы с обращениями граждан, органов исполнительной власти специальной компетенции за регистрацию, учет и контроль рассмотрения обращений.

4.4. Руководители органов исполнительной власти несут персональную ответственность за правильность определения исполнителя по рассмотрению обращения, наличие оснований для принятия решения об оставлении обращения без ответа по существу поставленного вопроса или прекращении переписки, соблюдение сроков рассмотрения обращения, компетентность подписываемого ответа.

5. ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ), ОСУЩЕСТВЛЯЕМЫХ В ХОДЕ ИСПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ФУНКЦИИ

5.1. В соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 27 апреля 1993 года №4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан» гражданин вправе обратиться непосредственно в суд либо к вышестоящему исполнительному органу государственной власти области, должностному лицу, государственному гражданскому служащему с жалобой на решения и действия (бездействие) государственных органов исполнительной власти, должностных лиц, государственных гражданских служащих, в результате которых:

нарушены права и свободы гражданина; созданы препятствия осуществлению гражданином его прав и свобод; на гражданина незаконно возложена какая-либо обязанность или он незаконно привлечен к какой-либо ответственности.

5.2. Жалоба может быть подана гражданином, права которого нарушены, или его законным представителем.

5.3. Гражданин может обжаловать решения и действия (бездействие) руководителей органов исполнительной власти специальной компетенции области - Губернатору, Председателю Коллегии области; руководителей структурных подразделений органов исполнительной власти специальной компетенции - руководителям соответствующих структурных подразделений органов исполнительной власти специальной компетенции - руководителям соответствующих структурных подразделений органов исполнительной власти специальной компетенции области.

5.4. Вышеуказанные должностные лица, государственные гражданские служащие обязаны рассмотреть жалобу в течение 30 дней. Гражданин письменно уведомляется о принятом по результатам рассмотрения жалобы решении.

5.5. Если гражданину отказано в удовлетворении жалобы или он не получил ответа в течение месяца со дня ее подачи, он вправе обратиться с жалобой в суд по месту жительства или месту нахождения органа исполнительной власти области.

5.6. Для обращения в суд с жалобой устанавливаются следующие сроки: три месяца со дня, когда гражданину стало известно о нарушении его права; один месяц со дня получения гражданином письменного уведомления об отказе вышестоящего органа, должностного лица в удовлетворении жалобы.

Почтовый адрес, адреса электронной почты, контактные телефоны отделов в органах исполнительной власти специальной компетенции Орловской области

Table with 3 columns: Наименование органов исполнительной власти специальной компетенции, Почтовый, электронный адрес, Контактный телефон. Lists various departments like Administration, Law, Finance, etc.

Приложение 3 к административному регламенту исполнения государственной функции по рассмотрению обращений граждан в органах исполнительной государственной власти Орловской области

Регистрационно-контрольная карточка. Fields: Корреспондент, Адрес, Вид документа, Автор, Дата, Индекс поступления, Ответственный исполнитель, Резолюция, Срок исполнения, Контрольные отметки, Дата исполнения, Содержание.

Приложение 4 к административному регламенту исполнения государственной функции по рассмотрению обращений граждан в органах исполнительной государственной власти Орловской области

Форма сопроводительного письма. Fields: №, По поручению, Направляется Вам для проверки и принятия мер, поступившее в, Из, По вопросу, О результатах рассмотрения просьба сообщить заявителю и в срок до, с возвратом, Приложение на, Должность, Подпись, Расшифровка подписи.

Приложение 5 к административному регламенту исполнения государственной функции по рассмотрению обращений граждан в органах исполнительной государственной власти Орловской области

Форма уведомления гражданина о направлении его обращения на рассмотрение. Fields: №, Ф.И.О. заявителя, Адрес заявителя, Уважаемый (ая), Письмо, поступившее в, Из, По поручению, О результатах рассмотрения Вы будете поставлены в известность, Должность, Подпись, Расшифровка подписи.

Приложение 6 к административному регламенту исполнения государственной функции по рассмотрению обращений граждан в органах исполнительной государственной власти Орловской области

Образец уведомления заявителя при поступлении повторного обращения. Fields: №, Ф.И.О. заявителя, Адрес заявителя, Уважаемый (ая), Содержит вопрос (ы), на который (ые) Вам многократно давались письменные ответы по существу, в соответствии с пунктом 5 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Приложение 7 к административному регламенту исполнения государственной функции по рассмотрению обращений граждан в органах исполнительной государственной власти Орловской области

Образец ответа заявителю при поступлении обращения, в котором обжалуется судебное решение. Fields: №, Ф.И.О. заявителя, Адрес заявителя, Уважаемый (ая), На Ваше обращение, поступившее в адрес, сообщаем, что согласно статье 120 Конституции Российской Федерации, статьи 1 и 5 Федерального конституционного закона от 31 декабря 1996 года «О судебной системе Российской Федерации» суды осуществляют судебную власть самостоятельно, независимо от чьей бы то ни было воли, подчиняясь только закону.

В связи с этим в соответствии с пунктом 2 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» присланное Вами обращение возвращаем.

Образец уведомления заявителя при поступлении некорректного по содержанию обращения. Fields: №, Уважаемый (ая), В связи с тем, что Ваше обращение, поступившее в адрес, является некорректным, в соответствии с пунктом 3 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» Ваше обращение рассмотрению не подлежит.

Приложение 8 к административному регламенту исполнения государственной функции по рассмотрению обращений граждан в органах исполнительной государственной власти Орловской области

Образец уведомления заявителя при поступлении обращения, текст которого не поддается прочтению. Fields: №, Уважаемый (ая), В связи с тем, что Ваше обращение, поступившее в адрес, не поддается прочтению, в соответствии с пунктом 4 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» Ваше обращение рассмотрению не подлежит.

Приложение 9 к административному регламенту исполнения государственной функции по рассмотрению обращений граждан в органах исполнительной государственной власти Орловской области

Образец уведомления заявителя при поступлении обращения, содержащего сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. Fields: №, Уважаемый (ая), В связи с тем, что ответ по существу вопроса, поставленного в Вашем обращении в адрес, не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную (иную охраняемую федеральным законом) тайну, в соответствии с пунктом 6 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» ответ на Ваше обращение не дается.

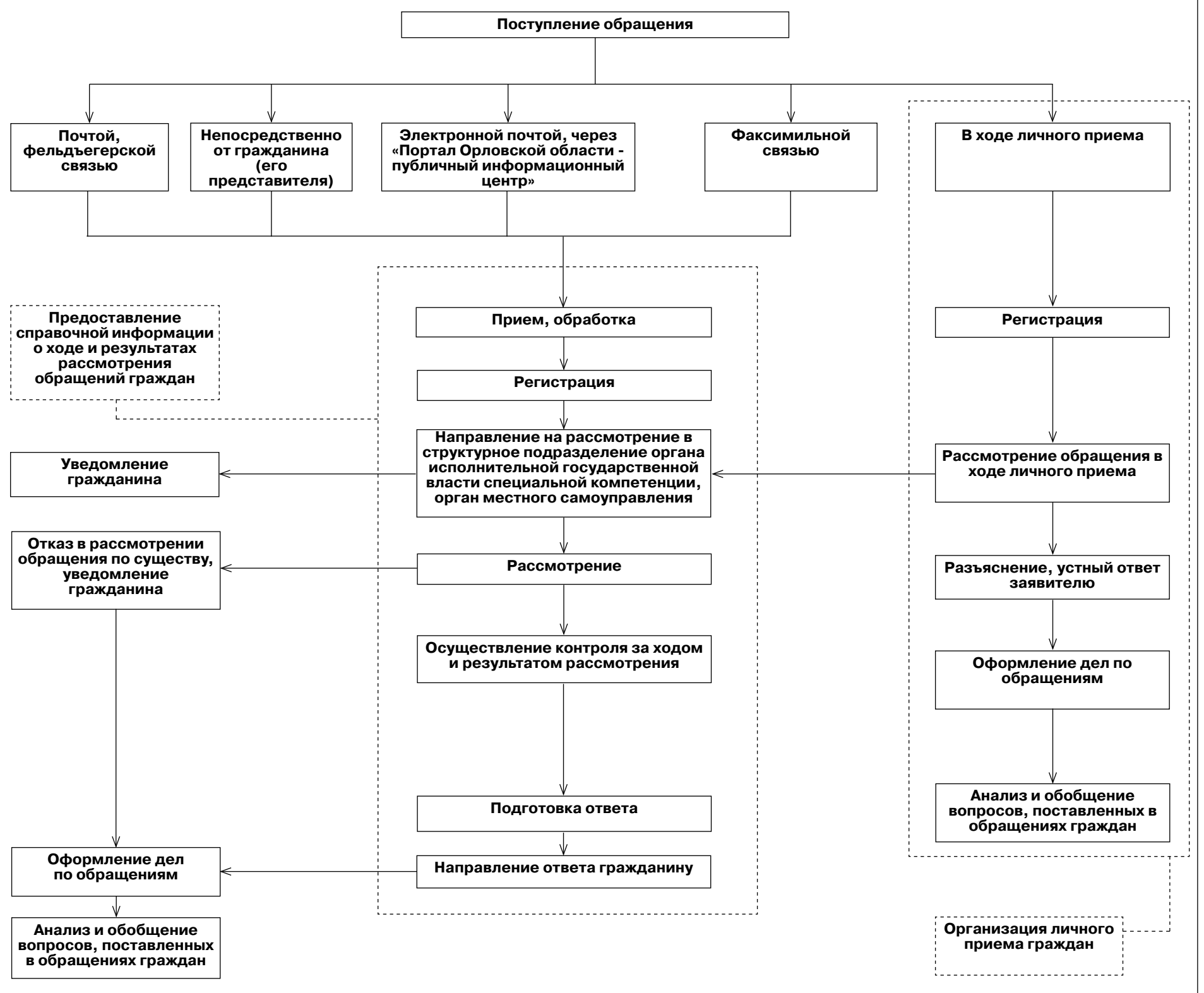
Приложение 10 к административному регламенту исполнения государственной функции по рассмотрению обращений граждан в органах исполнительной государственной власти Орловской области

Образец уведомления заявителя при поступлении обращения, содержащего сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. Fields: №, Уважаемый (ая), В связи с тем, что ответ по существу вопроса, поставленного в Вашем обращении в адрес, не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную (иную охраняемую федеральным законом) тайну, в соответствии с пунктом 6 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» ответ на Ваше обращение не дается.

Приложение 11 к административному регламенту исполнения государственной функции по рассмотрению обращений граждан в органах исполнительной государственной власти Орловской области

Информация о работе с письменными и устными обращениями граждан. Table with columns: №, Дата, Ф.И.О. заявителя, Адрес заявителя, Статус.

БЛОК-СХЕМА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАНИНА



Приложение 2 к административному регламенту исполнения государственной функции по рассмотрению обращений граждан в органах исполнительной государственной власти Орловской области