



ГЛАВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ ТОРГОВ САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ

П Р И К А З

от «23» марта 2021 г. № 42

Об утверждении Положения о порядке организации рассмотрения обращений граждан в Главном управлении организации торгов Самарской области

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в целях усовершенствования работы с обращениями граждан в Главном управлении организации торгов Самарской области ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение о порядке организации рассмотрения обращений граждан в Главном управлении организации торгов Самарской области согласно приложению к настоящему приказу.

2. Управлению аналитического и методологического обеспечения Главного управления организации торгов Самарской области разместить настоящий приказ на официальном сайте Главного управления организации торгов Самарской области.

3. Контроль за выполнением настоящего приказа возложить на руководителя управления правового, кадрового и финансового обеспечения Главного управления организации торгов Самарской области.

И.о.руководителя

М.Е.Карелина

Федорова 3345831

УТВЕРЖДЕНО
приказом Главного управления
организации торгов Самарской области
от 23.03.2021 № 42

Положение
о порядке организации рассмотрения обращений граждан в Главном
управлении организации торгов Самарской области

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке организации рассмотрения обращений граждан в Главном управлении организации торгов Самарской области (далее – Положение) определяет порядок рассмотрения обращений граждан в Главном управлении организации торгов Самарской области (далее – Главное управление).

Настоящее Положение не распространяется на обращения по вопросам внесения изменений, дополнений в каталог типовых товаров, работ, услуг на базе государственной информационной системы Самарской области «Автоматизированная информационная система государственного заказа Самарской области».

1.2. Положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон), Инструкцией по делопроизводству в Администрации Губернатора Самарской области, секретариате Правительства Самарской области и органах исполнительной власти Самарской области, утвержденной распоряжением Губернатора Самарской области от 24.04.2017 № 250-р.

1.3. В части, не урегулированной настоящим Положением, при рассмотрении обращений граждан следует руководствоваться действующим законодательством.

1.4. Главным управлением в пределах компетенции рассматриваются индивидуальные и коллективные обращения граждан Российской Федерации (далее – граждане), иностранных граждан и лиц без гражданства, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступившие в письменном виде, в форме электронных сообщений, устных обращений во время приема граждан, а также по телефону (далее – обращение).

1.5. Организационно-техническое обеспечение рассмотрения обращений, поступивших в адрес Главного управления, осуществляет управление правового, кадрового и финансового обеспечения Главного управления (далее – Управление).

1.6. Различают следующие виды обращений:

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.

На отдельном контроле находятся обращения, содержащие факты коррупционных проявлений.

2. Поступление и регистрация письменных обращений

2.1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации специалистом Управления в течение трех дней с момента его поступления в Главное управление.

В случае поступления письменного обращения в день, предшествующий праздничным или выходным дням, регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

2.2. Специалист Управления при регистрации письменного обращения:

в правом нижнем углу первой страницы обращения проставляет регистрационный штамп с указанием даты и присвоенного обращению регистрационного номера. В случае, если место, предназначенное для штампа, занято текстом обращения, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение;

заполняет регистрационно-контрольную карточку в информационных системах «IBM Lotus Notes», «Локальное автоматизированное рабочее место в Единой сети по работе с обращениями граждан» (в случае поступления обращения на электронную почту Главного управления, посредством почтовой связи, нарочно). Текст обращения сканируется для хранения в электронном виде;

в регистрационной карточке указывает фамилию и инициалы заявителя, категорию заявителя и его адрес. Если обращение подписано двумя и более авторами, то регистрирует первого заявителя или заявителя, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным;

если обращение перенаправлено, то указывает, откуда оно поступило, проставляет дату и исходящий номер сопроводительного письма;

прочитывает обращение, определяет его тематику и тип, выявляет поставленные заявителем вопросы;

проверяет обращение на повторность, неоднократность и дублирование, при необходимости подбирает находящуюся в архиве предыдущую переписку. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу. Дублированными считаются обращения от одного и того же заявителя с одинаковым содержанием, полученные от разных адресатов.

2.3. Не подлежат регистрации в информационной системе «IBM Lotus Notes» обращения, поступившие через следующие информационные системы:

Государственная информационная система обращений граждан «Тезис»;

Коммутационная платформа сетевого справочного телефонного узла (ССТУ РФ);

Единый портал государственных и муниципальных услуг.

Обращения, указанные в настоящем пункте, регистрируются и направляются в Главное управление для работы операторами информационных систем.

3. Порядок рассмотрения обращений граждан

3.1. Специалист Управления передает поступившее обращение на рассмотрение руководителю Главного управления или лицу его замещающему (далее – руководитель Главного управления) для наложения резолюции.

3.2. Руководитель Главного управления рассматривает обращение, накладывает резолюцию, определяет руководителей структурных

подразделений Главного управления (далее – Должностные лица) в срок не более трех рабочих дней со дня получения обращения.

Если обращение поступило из вышестоящей организации с указанием конкретного срока рассмотрения, резолюция накладывается незамедлительно.

Должностные лица рассматривают обращение, накладывают резолюцию, определяют конкретных ответственных исполнителей в срок не более трех рабочих дней со дня получения обращения.

3.3. Подлинник обращения хранится в картотеке Управления. Исполнитель получает текст обращения в электронном виде.

3.4. При рассмотрении обращения ответственные исполнители:

четко соблюдают резолюции, наложенные Губернатором Самарской области, первым вице-губернатором – председателем Правительства Самарской области, заместителем председателя Правительства Самарской области, вице-губернатором – руководителем Администрации Губернатора Самарской области, руководителем Главного управления, Должностным лицом;

обеспечивают объективное, всестороннее, своевременное рассмотрение обращения. В случае необходимости обращение рассматривается с участием гражданина, направившего обращение;

готовят запрос, том числе в электронной форме, для получения необходимых документов и материалов в других органах исполнительной власти и органах местного самоуправления, учреждениях и организациях, за исключением судов, органов дознания или органов предварительного следствия;

принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

дают ответы по существу поставленных в обращении вопросов;

в случае необходимости продления срока рассмотрения обращения, уведомляют заявителя, Губернатора Самарской области, первого вице-

губернатора – председателя Правительства Самарской области, заместителя председателя Правительства Самарской области, вице-губернатора – руководителя Администрации Губернатора Самарской области.

3.5. Обращения рассматриваются непосредственно в структурном подразделении Главного управления или с выездом на место.

3.6. Все проекты ответов оформляются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в Администрации Губернатора Самарской области, секретариате Правительства Самарской области и органах исполнительной власти Самарской области, утвержденной распоряжением Губернатора Самарской области от 24.04.2017 № 250-р, и направляются ответственным исполнителем Должностному лицу для визирования и передачи на подпись руководителю Главного управления.

3.7. Обращения с просьбами о личном приеме руководителя Главного управления рассматриваются специалистами Управления.

3.8. Если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию Главного управления, то в течение семи дней со дня регистрации (если не указан иной срок) обращение направляется в соответствующие органы, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов, с обязательным письменным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

3.9. Обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и Губернатору Самарской области с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

3.10. В случае, если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы.

3.11. Главное управление при направлении обращения на рассмотрение в другие государственные органы, в случае необходимости, запрашивает, в том числе, в электронной форме, документы и материалы о результатах рассмотрения обращения.

3.12. В случае, если в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

3.13. Запрещается направлять обращения, содержащие жалобу на действие (бездействие) должностных лиц, тем должностным лицам, действие (бездействие) которых обжалуются. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 6 статьи 8 Федерального закона, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

3.14. В случае, если в 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, руководитель Главного управления 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 Главное управление. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

3.15. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

3.16. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также его членов семьи, остается без рассмотрения, в адрес заявителя направляется письмо с разъяснениями о недопустимости злоупотребления правом.

3.17. Ответ на обращение, текст которого не поддается прочтению или текст не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.18. В случае поступления обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте Главного управления в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении.

3.19. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса предполагает распространение персональных данных ответ не может быть

дан без согласия субъекта персональных данных, если иное не предусмотрено федеральным законом.

3.20. В случае если к письменному обращению приложены различные вещи, включая наличные деньги, документарные ценные бумаги, награды, иное имущество, а также оригиналы или заверенные в установленном порядке копии документов, созданных в единичном экземпляре и имеющих юридическое значение для гражданина, сотрудниками Управления в целях фиксации приложенных документов или вещей составляется акт в двух экземплярах, который подписывается двумя сотрудниками и руководителем Управления. Руководителем Управления принимается решение о возврате этих документов, вещей заказным почтовым отправлением или о хранении этих вещей до востребования.

3.21. В случае поступления в Главное управление конверта, почтового пакета, в котором при вскрытии не обнаружилось письменного вложения или обнаруживается недостача документов, упомянутых заявителем в описи, поступления обращения в письменной форме без подписи заявителя, сотрудниками Управления составляется акт в двух экземплярах, который подписывается двумя сотрудниками и руководителем Управления.

Один экземпляр приобщается к обращению, указанному в абзаце первом настоящего пункта, второй направляется автору обращения.

3.22. При обнаружении письма нестандартного по весу, размеру, форме, имеющего неровности, заклеенного липкой лентой, содержащего запах, вложения, не характерные для почтовых отправлений, специалист Управления, не вскрывая конверта, сообщает об этом руководителю Управления, который принимает решение о дальнейшей работе с обращением.

3.23. В соответствии с Инструкцией по делопроизводству в Администрации Губернатора Самарской области, секретариате Правительства Самарской области и органах исполнительной власти Самарской области, утвержденной распоряжением Губернатора Самарской

области от 24.04.2017 № 250-р, по итогам исполнения поручений Губернатора Самарской области (лица, его замещающего) Главным управлением готовится доклад об исполнении поручения.

3.24. Проект доклада Губернатору Самарской области об исполнении поручения по обращению согласовывается исполнителем (ответственным исполнителем) с департаментом по работе с обращениями граждан и организаций Администрации Губернатора Самарской области. Доклад об исполнении поручения по обращению должен быть максимально кратким и информативным. В докладе должны быть отражены конкретные результаты и содержаться сведения об информировании автора обращения, наличие в нем противоречивых выводов или неполной информации по поставленным в обращении вопросам не допускается. При подготовке доклада ссылка как на реквизиты документа (исходящий регистрационный номер, дату, наименование), на основании которого дано поручение, так и на реквизиты самого поручения обязательна. Объем доклада Губернатору Самарской области не должен превышать трех страниц текста.

4. Отправка ответов на обращения

4.1. После подписания руководителем Главного управления ответа заявителю специалисты Управления ставят дату подписания ответа на обращение и его исходящий номер.

4.2. В случае поступления обращений в Главное управление в письменной форме специалисты Управления составляют реестр почтовых отправлений (при необходимости), конвертируют и направляют ответ в письменной форме в адрес заявителя по почтовому адресу, указанному в обращении.

В случае поступления обращений в Главное управление в форме электронного документа ответ на обращение направляется в форме

электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении.

4.3. Второй экземпляр ответа с визой исполнителя, подписью руководителя Главного управления подшивается в архив, обращение снимается с контроля.

5. Сроки рассмотрения обращений

5.1. Обращение, поступившее в Главное управление, рассматривается в течение тридцати дней со дня его регистрации. Если последний день срока для ответа на обращение приходится на нерабочий день, днем окончания рассмотрения обращения считается ближайший следующий за ним рабочий день.

5.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, срок рассмотрения может быть продлен, но не более чем на тридцать дней. Заявителю направляется промежуточный ответ с обоснованием причин продления срока. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

5.3. Ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращения несет специалист, который является исполнителем обращения, и Должностное лицо, в подчинении которого находится специалист.

5.4. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращения осуществляют специалисты Управления.

6. Порядок записи на личный прием к руководителю Главного управления

6.1. Запись на личный прием и организацию личного приема осуществляют специалисты Управления.

6.2. Для записи на личный прием к руководителю Главного управления заполняется карточка личного приема гражданина по форме согласно приложению к настоящему Положению.

6.3. Если вопрос, с которым обратился заявитель, не входит в компетенцию Главного управления, сотрудник Управления рекомендует ему обратиться в другой государственный орган, орган местного самоуправления или организацию в соответствии с компетенцией.

7. Организация работы по личному приему граждан

7.1. Личный прием граждан в Главном управлении проводится в соответствии с графиком, утвержденным руководителем Главного управления.

7.2. Организацию личного приема в Главном управлении осуществляют специалисты Управления.

7.3. Материалы, подготовленные к приему руководителя Главного управления, передаются специалисту Управления, отвечающему за организацию приема, не позднее чем за один рабочий день до дня приема.

7.4. К карточке личного приема гражданина прикладывается информация Должностных лиц по существу обращения, а также имеющиеся материалы по ранее поступившим обращениям гражданина.

7.5. Прием граждан руководителем Главного управления осуществляется в помещении Главного управления.

7.6. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность.

7.7. Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность изложить суть своего обращения в устной или письменной форме.

7.8. Руководитель Главного управления, осуществляющий личный прием, выслушивает устное обращение гражданина. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина.

7.9. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

7.10. При отсутствии возможности дать ответ в ходе личного приема руководителем Главного управления в карточку личного приема заносится соответствующее поручение Должностным лицам о подготовке письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов.

7.11. Если гражданин на личном приеме представляет письменное обращение, оно регистрируется отдельно.

7.12. В случае, когда в устном обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Главного управления, гражданину в ходе личного приема рекомендуется обратиться в соответствующие органы по компетенции.

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

7.14. Устное обращение считается рассмотренным, если даны исчерпывающие ответы на все поставленные в нем вопросы, приняты все меры для решения указанных в обращении вопросов.

7.15. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке, а именно: Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации и являющиеся полными кавалерами ордена Славы, депутаты Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, члены Совета Федерации, инвалиды I и II групп.

7.16. Продолжительность приема одного гражданина на личном приеме не должна превышать 20 минут.

7.17. Граждане приглашаются на личный прием по времени, из расчета 20 минут на одного посетителя.

8. Порядок работы с обращениями граждан, поступившими на официальные страницы (аккаунты) в социальных сетях

8.1. В случае поступления на официальную страницу (аккаунт) в социальных сетях Главного управления (далее – официальная страница) обращения граждан специалист Управления, ответственный за организацию работы с сообщениями из открытых источников информации:

в течение трех часов с момента поступления обращения публикует на официальной странице ответ о принятии обращения в работу;

при необходимости распечатывает обращение и передает его на рассмотрение руководителю Главного управления для наложения резолюции.

8.2. Ответ на обращение размещается в срок не позднее пяти рабочих дней с даты поступления обращения. Ответ должен быть размещен на официальной странице, на которую поступило обращение.

9. Реализация принципа открытости органа исполнительной власти

9.1. В целях реализации принципов и механизмов (инструментов) открытости деятельности Главного управления сотрудниками Управления проводится работа по информированию населения о работе с обращениями граждан и организаций.

9.2. Сотрудники Управления на официальном сайте Главного управления в разделе «Обращения граждан» по мере необходимости размещают актуальную информацию, содержащую следующие сведения:

разъяснения о порядке подачи обращений в Главное управление;

номера телефонов для получения гражданами информации справочного характера и записи на прием к руководителю Главного управления;

график приема руководителем Главного управления;
перечень нормативных правовых актов, регламентирующих порядок рассмотрения обращений, поступивших на рассмотрение;
часто задаваемые вопросы, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц.

10. Порядок хранения

10.1. Исполненное обращение помещается в архив Главного управления.

10.2. Хранение исполненных обращений осуществляется в соответствии с Федеральным законом «О защите персональных данных» и законодательством об архивном деле в Российской Федерации.

10.3. Срок хранения обращений граждан, а также ответов по результатам рассмотрения данных обращений составляет пять лет.

ПРИЛОЖЕНИЕ
к Положению
о порядке организации рассмотрения
обращений граждан в Главном
управлении организации торгов
Самарской области

Карточка личного приема гражданина

Дата приема «___» _____ 20___ г.

Ф.И.О. заявителя

Данные документа удостоверяющего личность заявителя

Почтовый адрес места жительства или места пребывания заявителя,
контактный телефон

Адрес электронной почты (при наличии)

Краткое содержание обращения

Ф.И.О. должность лица, ведущего прием

Принято письменное обращение.

Кому, что и в какие сроки поручено

Результат рассмотрения обращения

Заявитель согласен получить ответ в устной форме (ДА/НЕТ)

(подпись заявителя)

Заявитель согласен получить ответ в письменной форме (ДА/НЕТ)

(прошу выдать ответ на руки, направить на почтовый адрес, на адрес электронной почты
(нужное подчеркнуть))

Подпись должностного лица, ведущего прием _____

ПРИЛОЖЕНИЕ: Согласие на обработку персональных данных.

Согласие на обработку персональных данных

Я, _____

(фамилия, имя, отчество)

в соответствии со статьей 9 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» даю свое согласие сроком на пять лет Главному управлению организации торгов Самарской области, расположенное по адресу: 443068, г. Самара, ул. Складенко, д. 20, на обработку (любое действие (операцию) или совокупность действий (операций), совершаемых с использованием средств автоматизации или без использования таких средств с персональными данными, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение) следующих персональных данных: фамилия, имя, отчество, данные документа удостоверяющего личность, адрес регистрации и фактического проживания, адрес электронной почты, контактные телефоны.

Данное согласие дается Главному управлению организации торгов Самарской области для обработки моих персональных данных в целях рассмотрения обращений граждан в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Данное согласие может быть мною отозвано в любое время путем направления письменного обращения.

(подпись)

« ____ » _____ 20 г.