ГЛАВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ ТОРГОВ

САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

от 23 марта 2021 г. N 42

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПОЛОЖЕНИЯ О ПОРЯДКЕ ОРГАНИЗАЦИИ РАССМОТРЕНИЯ

ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В КОМИТЕТЕ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ТОРГОВ

САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | Список изменяющих документов  (в ред. Приказов Главного управления организации торгов Самарской области  от 22.12.2021 [N 307](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW256&n=171834&dst=100005), от 05.09.2023 [N 314](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW256&n=173097&dst=100005), от 24.06.2024 [N 251](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW256&n=184756&dst=100005),  от 15.07.2024 [N 280](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW256&n=185637&dst=100005),  Приказов комитета по организации торгов Самарской области  от 28.12.2024 [N 509](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW256&n=192878&dst=100005), от 31.03.2025 [N 172](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW256&n=196887&dst=100005)) |  |

В соответствии с Федеральным [законом](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=494960&dst=100018) от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", в целях усовершенствования работы с обращениями граждан в комитете по организации торгов Самарской области приказываю:

(в ред. [Приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW256&n=192878&dst=100006) комитета по организации торгов Самарской области от 28.12.2024 N 509)

1. Утвердить [Положение](#P39) о порядке организации рассмотрения обращений граждан в комитете по организации торгов Самарской области согласно приложению к настоящему Приказу.

(в ред. [Приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW256&n=192878&dst=100006) комитета по организации торгов Самарской области от 28.12.2024 N 509)

2. Управлению аналитического и методологического обеспечения комитета по организации торгов Самарской области разместить настоящий Приказ на официальном сайте комитета по организации торгов Самарской области.

(в ред. [Приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW256&n=192878&dst=100006) комитета по организации торгов Самарской области от 28.12.2024 N 509)

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

(в ред. [Приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW256&n=192878&dst=100006) комитета по организации торгов Самарской области от 28.12.2024 N 509)

И.о. руководителя

М.Е.КАРЕЛИНА

Утверждено

Приказом

Главного управления организации торгов

Самарской области

от 23 марта 2021 г. N 42

ПОЛОЖЕНИЕ

О ПОРЯДКЕ ОРГАНИЗАЦИИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

В КОМИТЕТЕ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ТОРГОВ САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | Список изменяющих документов  (в ред. Приказов Главного управления организации торгов Самарской области  от 22.12.2021 [N 307](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW256&n=171834&dst=100006), от 05.09.2023 [N 314](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW256&n=173097&dst=100006), от 24.06.2024 [N 251](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW256&n=184756&dst=100006),  от 15.07.2024 [N 280](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW256&n=185637&dst=100006),  Приказов комитета по организации торгов Самарской области  от 28.12.2024 [N 509](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW256&n=192878&dst=100007), от 31.03.2025 [N 172](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW256&n=196887&dst=100006)) |  |

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке организации рассмотрения обращений граждан в комитете по организации торгов Самарской области (далее - Положение) определяет порядок рассмотрения обращений граждан в комитете по организации торгов Самарской области (далее - Комитет).

(в ред. [Приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW256&n=192878&dst=100009) комитета по организации торгов Самарской области от 28.12.2024 N 509)

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](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=2875) Российской Федерации, Федеральным [законом](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=494960) от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее - Федеральный закон), [Инструкцией](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW256&n=195319&dst=100021) по делопроизводству в Администрации Губернатора Самарской области и органах исполнительной власти Самарской области, утвержденной распоряжением Губернатора Самарской области от 27.12.2023 N 323-р.

(в ред. [Приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW256&n=184756&dst=100007) Главного управления организации торгов Самарской области от 24.06.2024 N 251)

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

1.4. Комитетом 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, устные обращения, поступившие во время приема граждан, а также по телефону (далее - обращение).

(в ред. [Приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW256&n=192878&dst=100011) комитета по организации торгов Самарской области от 28.12.2024 N 509)

Обращение может быть направлено в Комитет или должностному лицу Комитета в письменной форме или в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал), иной информационной системы либо официального сайта Комитета в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан.

(в ред. Приказов комитета по организации торгов Самарской области от 28.12.2024 [N 509](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW256&n=192878&dst=100011), от 31.03.2025 [N 172](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW256&n=196887&dst=100008))

(п. 1.4 в ред. [Приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW256&n=173097&dst=100007) Главного управления организации торгов Самарской области от 05.09.2023 N 314)

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

(в ред. [Приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW256&n=192878&dst=100011) комитета по организации торгов Самарской области от 28.12.2024 N 509)

На отдельном контроле находятся обращения, содержащие факты коррупционных проявлений.

(абзац введен [Приказом](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW256&n=173097&dst=100010) Главного управления организации торгов Самарской области от 05.09.2023 N 314)

1.6. Для целей настоящего Положения используются термины, указанные в [статье 4](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=494960&dst=100019) Федерального закона.

(п. 1.6 в ред. [Приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW256&n=173097&dst=100012) Главного управления организации торгов Самарской области от 05.09.2023 N 314)

2. Поступление и регистрация письменных обращений

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

(в ред. [Приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW256&n=192878&dst=100011) комитета по организации торгов Самарской области от 28.12.2024 N 509)

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 "CompanyMedia", "Локальное автоматизированное рабочее место в Единой сети по работе с обращениями граждан" (в случае поступления обращения в Комитет посредством почтовой связи, нарочно). Текст обращения сканируется для хранения в электронном виде;

(в ред. [Приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW256&n=171834&dst=100007) Главного управления организации торгов Самарской области от 22.12.2021 N 307, Приказов комитета по организации торгов Самарской области от 28.12.2024 [N 509](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW256&n=192878&dst=100011), от 31.03.2025 [N 172](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW256&n=196887&dst=100010))

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 "CompanyMedia" обращения, поступившие через следующие информационные системы:

(в ред. [Приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW256&n=171834&dst=100007) Главного управления организации торгов Самарской области от 22.12.2021 N 307)

Государственная информационная система обращений граждан "Тезис";

Абзац утратил силу. - [Приказ](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW256&n=196887&dst=100011) комитета по организации торгов Самарской области от 31.03.2025 N 172;

Единый портал.

(в ред. [Приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW256&n=173097&dst=100014) Главного управления организации торгов Самарской области от 05.09.2023 N 314)

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

(в ред. [Приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW256&n=192878&dst=100011) комитета по организации торгов Самарской области от 28.12.2024 N 509)

3. Порядок рассмотрения обращений граждан

3.1. Специалист Управления передает поступившее обращение на рассмотрение руководителю Комитета или лицу, его замещающему (далее - руководитель Комитета), для наложения резолюции.

(в ред. [Приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW256&n=192878&dst=100011) комитета по организации торгов Самарской области от 28.12.2024 N 509)

3.2. Руководитель Комитета рассматривает обращение, накладывает резолюцию, определяет руководителей структурных подразделений Комитета (далее - Должностные лица) в срок не более трех рабочих дней со дня получения обращения.

(в ред. [Приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW256&n=192878&dst=100011) комитета по организации торгов Самарской области от 28.12.2024 N 509)

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 Комитета, Должностным лицом;

(в ред. [Приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW256&n=192878&dst=100011) комитета по организации торгов Самарской области от 28.12.2024 N 509)

обеспечивают объективное, всестороннее, своевременное рассмотрение обращения. Должны убедиться в четкости понимания потребности гражданина, изложенной в обращении. В случае необходимости обращение рассматривается с участием гражданина, направившего обращение;

(в ред. [Приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW256&n=173097&dst=100016) Главного управления организации торгов Самарской области от 05.09.2023 N 314)

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. Ответы должны быть изложены в доступной, понятной и легкой для восприятия гражданином форме;

(в ред. [Приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW256&n=173097&dst=100018) Главного управления организации торгов Самарской области от 05.09.2023 N 314)

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 Комитета или с выездом на место.

(в ред. [Приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW256&n=192878&dst=100011) комитета по организации торгов Самарской области от 28.12.2024 N 509)

3.6. Все проекты ответов оформляются на бланках установленной формы в соответствии с [Инструкцией](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW256&n=195319&dst=100021) по делопроизводству в Администрации Губернатора Самарской области и органах исполнительной власти Самарской области, утвержденной распоряжением Губернатора Самарской области от 27.12.2023 N 323-р, и направляются ответственным исполнителем Должностному лицу для визирования и передачи на подпись руководителю Комитета.

(в ред. [Приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW256&n=184756&dst=100007) Главного управления организации торгов Самарской области от 24.06.2024 N 251, [Приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW256&n=192878&dst=100011) комитета по организации торгов Самарской области от 28.12.2024 N 509)

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

(в ред. [Приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW256&n=192878&dst=100011) комитета по организации торгов Самарской области от 28.12.2024 N 509)

3.8. Если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию Комитета, 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 уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

(в ред. Приказов комитета по организации торгов Самарской области от 28.12.2024 [N 509](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW256&n=192878&dst=100011), от 31.03.2025 [N 172](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW256&n=196887&dst=100012))

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, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

(п. 3.10 в ред. [Приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW256&n=196887&dst=100013) комитета по организации торгов Самарской области от 31.03.2025 N 172)

3.11. Комитет при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

(п. 3.11 в ред. [Приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW256&n=196887&dst=100015) комитета по организации торгов Самарской области от 31.03.2025 N 172)

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](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=494960&dst=100046) 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 суде.

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 Комитета 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 Комитет. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

(в ред. [Приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW256&n=192878&dst=100011) комитета по организации торгов Самарской области от 28.12.2024 N 509)

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 Комитета 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.

(в ред. [Приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW256&n=192878&dst=100011) комитета по организации торгов Самарской области от 28.12.2024 N 509)

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 Комитет 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.

(в ред. [Приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW256&n=192878&dst=100011) комитета по организации торгов Самарской области от 28.12.2024 N 509)

Один экземпляр приобщается к обращению, указанному в [абзаце первом](#P135) 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](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW256&n=195319&dst=100021) по делопроизводству в Администрации Губернатора Самарской области и органах исполнительной власти Самарской области, утвержденной распоряжением Губернатора Самарской области от 27.12.2023 N 323-р, по итогам исполнения поручений Губернатора Самарской области (лица, его замещающего) Комитетом готовится доклад об исполнении поручения.

(в ред. [Приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW256&n=184756&dst=100007) Главного управления организации торгов Самарской области от 24.06.2024 N 251, [Приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW256&n=192878&dst=100011) комитета по организации торгов Самарской области от 28.12.2024 N 509)

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 Комитета ответа заявителю специалисты Управления ставят дату подписания ответа на обращение и его исходящий номер.

(в ред. [Приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW256&n=192878&dst=100011) комитета по организации торгов Самарской области от 28.12.2024 N 509)

4.2. В случае поступления обращений в Комитет 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 ред. [Приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW256&n=192878&dst=100011) комитета по организации торгов Самарской области от 28.12.2024 N 509)

В случае поступления обращений в Комитет в форме электронного документа ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале или в иной информационной системе, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, при использовании Единого портала или иной информационной системы.

(в ред. [Приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW256&n=196887&dst=100016) комитета по организации торгов Самарской области от 31.03.2025 N 172)

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

(в ред. [Приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW256&n=192878&dst=100011) комитета по организации торгов Самарской области от 28.12.2024 N 509)

5. Сроки рассмотрения обращений

5.1. Обращение, поступившее в Комитет, 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.

(в ред. [Приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW256&n=192878&dst=100011) комитета по организации торгов Самарской области от 28.12.2024 N 509)

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 Комитета

(в ред. [Приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW256&n=192878&dst=100011) комитета по организации торгов Самарской

области от 28.12.2024 N 509)

6.1. Запись на личный прием осуществляется при личном посещении гражданином Комитета, по телефону или через электронную почту Комитета.

(в ред. [Приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW256&n=192878&dst=100011) комитета по организации торгов Самарской области от 28.12.2024 N 509)

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

(п. 6.1 в ред. [Приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW256&n=173097&dst=100021) Главного управления организации торгов Самарской области от 05.09.2023 N 314)

6.2. Для записи на личный прием к руководителю Комитета заполняется [карточка](#P263) личного приема гражданина по форме согласно приложению к настоящему Положению.

(в ред. [Приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW256&n=192878&dst=100011) комитета по организации торгов Самарской области от 28.12.2024 N 509)

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

(в ред. [Приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW256&n=192878&dst=100011) комитета по организации торгов Самарской области от 28.12.2024 N 509)

7. Организация работы по личному приему граждан

7.1. Личный прием граждан в Комитете проводится в соответствии с графиком, утвержденным руководителем Комитета.

(в ред. [Приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW256&n=192878&dst=100011) комитета по организации торгов Самарской области от 28.12.2024 N 509)

7.2. Организацию личного приема в Комитете осуществляют специалисты Управления.

(в ред. [Приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW256&n=192878&dst=100011) комитета по организации торгов Самарской области от 28.12.2024 N 509)

В случае записи к определенному времени специалист Управления уведомляет гражданина о предстоящей записи за сутки и за 2 часа до назначенного времени посредством телефонного звонка или направления уведомления на электронную почту гражданина.

(абзац введен [Приказом](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW256&n=173097&dst=100024) Главного управления организации торгов Самарской области от 05.09.2023 N 314)

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

(в ред. [Приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW256&n=192878&dst=100011) комитета по организации торгов Самарской области от 28.12.2024 N 509)

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 Комитета осуществляется в помещении Комитета.

(в ред. [Приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW256&n=192878&dst=100011) комитета по организации торгов Самарской области от 28.12.2024 N 509)

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 Комитета, осуществляющий личный прием, выслушивает устное обращение гражданина. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина.

(в ред. [Приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW256&n=192878&dst=100011) комитета по организации торгов Самарской области от 28.12.2024 N 509)

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 Комитета в карточку личного приема заносится соответствующее поручение Должностным лицам о подготовке письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов.

(в ред. [Приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW256&n=192878&dst=100011) комитета по организации торгов Самарской области от 28.12.2024 N 509)

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 Комитета, гражданину в ходе личного приема рекомендуется обратиться в соответствующие органы по компетенции.

(в ред. [Приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW256&n=192878&dst=100011) комитета по организации торгов Самарской области от 28.12.2024 N 509)

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, сенаторы Российской Федерации, инвалиды I и II групп.

(в ред. [Приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW256&n=171834&dst=100008) Главного управления организации торгов Самарской области от 22.12.2021 N 307)

7.16. Продолжительность приема одного гражданина на личном приеме не должна превышать 45 минут.

(в ред. [Приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW256&n=185637&dst=100007) Главного управления организации торгов Самарской области от 15.07.2024 N 280)

7.17. Граждане приглашаются на личный прием по времени из расчета 45 минут на одного посетителя.

(в ред. [Приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW256&n=185637&dst=100007) Главного управления организации торгов Самарской области от 15.07.2024 N 280)

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 Комитета (далее - официальная страница) обращения граждан специалист Управления, ответственный за организацию работы с сообщениями из открытых источников информации:

(в ред. [Приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW256&n=192878&dst=100011) комитета по организации торгов Самарской области от 28.12.2024 N 509)

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

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

(в ред. [Приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW256&n=192878&dst=100011) комитета по организации торгов Самарской области от 28.12.2024 N 509)

8.2. Краткий ответ на обращение размещается в срок не позднее двенадцати часов с даты поступления обращения. Ответ должен быть размещен на официальной странице, на которую поступило обращение.

В случае невозможности представить краткий ответ на обращение гражданина специалист Управления направляет ему просьбу о направлении письменного обращения в Комитет. Ответ на обращение размещается в срок не позднее пяти рабочих дней с даты поступления обращения.

(в ред. [Приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW256&n=192878&dst=100011) комитета по организации торгов Самарской области от 28.12.2024 N 509)

(п. 8.2 в ред. [Приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW256&n=173097&dst=100026) Главного управления организации торгов Самарской области от 05.09.2023 N 314)

8.1. Порядок работы с отдельными обращениями граждан

(в ред. [Приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW256&n=196887&dst=100018) комитета по организации торгов Самарской

области от 31.03.2025 N 172)

8.1.1. В случае поступления в Комитет через Единый портал, иную информационную систему, обеспечивающую идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, обращения гражданина по теме, связанной с участием в закупках, торгах, проводимых Комитетом, специалист Управления в течение одного рабочего дня с даты поступления обращения распечатывает его и передает на рассмотрение руководителю Комитета для наложения резолюции.

8.1.2. Ответ на обращение, указанное в [пункте 8.1.1](#P225) настоящего Положения, дается в срок не позднее семи рабочих дней с даты его поступления и направляется по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале или в иной информационной системе, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, при использовании Единого портала или иной информационной системы.

9. Реализация принципа открытости органа исполнительной

власти

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

(в ред. [Приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW256&n=192878&dst=100011) комитета по организации торгов Самарской области от 28.12.2024 N 509)

9.2. Сотрудники Управления на официальном сайте Комитета в разделе "Обращения граждан" по мере необходимости размещают актуальную информацию, содержащую следующие сведения:

(в ред. [Приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW256&n=192878&dst=100011) комитета по организации торгов Самарской области от 28.12.2024 N 509)

разъяснения о порядке подачи обращений в Комитет;

(в ред. [Приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW256&n=192878&dst=100011) комитета по организации торгов Самарской области от 28.12.2024 N 509)

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

(в ред. [Приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW256&n=192878&dst=100011) комитета по организации торгов Самарской области от 28.12.2024 N 509)

график приема руководителем Комитета;

(в ред. [Приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW256&n=192878&dst=100011) комитета по организации торгов Самарской области от 28.12.2024 N 509)

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 Комитета.

(в ред. [Приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW256&n=192878&dst=100011) комитета по организации торгов Самарской области от 28.12.2024 N 509)

10.2. Хранение исполненных обращений осуществляется в соответствии с Федеральным [законом](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=494960) "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 комитете по организации торгов Самарской области

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | Список изменяющих документов  (в ред. [Приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW256&n=192878&dst=100012) комитета по организации торгов Самарской области  от 28.12.2024 N 509) |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 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](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=482686&dst=100278) Федерального закона от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных" даю свое согласие сроком на пять лет комитету по организации торгов Самарской области, расположенному по адресу: 443068, г. Самара, ул. Скляренко, 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 комитету по организации торгов Самарской области для обработки моих персональных данных в целях рассмотрения обращений граждан в соответствии с Федеральным [законом](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=494960) от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".  Данное согласие может быть мною отозвано в любое время путем направления письменного обращения. | | |
|  | | |
|  | | "\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г. |
| (подпись) | |  |