



ПРИКАЗ

БОЕРЫК

21.06.2024

№ 280-П

г. Казань

О порядке работы с обращениями граждан в Комитете Республики Татарстан по охране объектов культурного наследия

В соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Республики Татарстан от 11 апреля 2003 года №16-ЗРТ «Об обращениях граждан в Республике Татарстан», в целях совершенствования организации работы с обращениями граждан и установления единого порядка работы с обращениями граждан, приказываю:

1. Утвердить прилагаемый порядок работы с обращениями граждан в Комитете Республики Татарстан по охране объектов культурного наследия.

2. Заместителям председателя, руководителям структурных подразделений, сотрудникам Комитета Республики Татарстан по охране объектов культурного наследия:

2.1. Принять к руководству и обеспечить исполнение положений настоящего порядка.

2.2. Принять меры по обеспечению исполнительской дисциплины по вопросу рассмотрения обращений граждан и персональной ответственности за состояние данной работы.

3. Признать утратившим силу приказ Комитета Республики Татарстан по охране объектов культурного наследия от 28.05.2024 г. №208-П «О порядке рассмотрения обращений граждан, поступающих в Комитет Республики Татарстан по охране объектов культурного наследия».

4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Председатель

И.Н. Гушин

Утверждено
приказом Комитета
Республики Татарстан по
охране объектов культурного
наследия
от 21.06.2024 г. № 280-П

Порядок работы с обращениями граждан
в Комитете Республики Татарстан по охране объектов культурного наследия

I. Общие положения

1.1. Настоящий порядок регламентирует процедуру рассмотрения и исполнения обращений граждан, поступающих в Комитет Республики Татарстан по охране объектов культурного наследия (далее – Комитет) в соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Республики Татарстан от 11 апреля 2003 года №16-ЗРТ «Об обращениях граждан в Республике Татарстан».

1.2. Местонахождение Комитета: 420015, Российская Федерация, Республика Татарстан, г. Казань, ул. Карла Маркса, д.56/11.

Остановка общественного транспорта: ул. Гоголя.

Телефон: 8 (843) 222-58-97, 8 (843) 222-58-73.

График работы Комитета: ежедневно с 9:00 до 18:00, кроме субботы и воскресенья, обед с 12:30 до 13:15.

Проход по пропуску и (или) документу, удостоверяющему личность.

Адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: <https://okn.tatarstan.ru/>

Адрес электронной почты: komitet.okn@tatar.ru.

1.3. Порядок рассмотрения обращений граждан, поступающих в Комитет Республики Татарстан по охране объектов культурного наследия, для ознакомления и изучения размещен на официальном сайте Комитета (<https://okn.tatarstan.ru/>).

1.4. Положения настоящего порядка распространяются на работу с обращениями граждан, полученными в письменной форме или в форме устного обращения к должностному лицу во время личного приема, по почте, посредством курьерской службы, службы доставки корреспонденции, телеграммой, факсимильной связью, в электронной форме по информационным системам общего пользования (интернет-приемную официального портала Правительства Республики Татарстан, интернет-приемную Комитета, Единую межведомственную систему электронного документооборота органов государственной власти Республики Татарстан (далее – ЕМСЭД), по электронной почте на адрес: komitet.okn@tatar.ru.

II. Рассмотрение обращений граждан

2.1. Рассмотрение обращений граждан включает в себя:

- прием и регистрацию обращения;
- рассмотрение обращения;
- подготовка, согласование и подписание ответа на обращение;
- направление (выдача) результата рассмотрения обращения.

2.2. Обращения подлежат обязательной регистрации в течение 3 (трех) дней с момента их поступления в Комитет сотрудником, ответственным за делопроизводство. Обращения, поступившие в выходные и праздничные дни, регистрируются в течение следующего рабочего дня.

2.3. В письменном обращении в обязательном порядке указываются:

наименование государственного органа, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

заявителем - фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ в письменной или электронной форме, суть предложения, заявления или жалобы, личная подпись и дата.

2.4. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к обращению документы и материалы либо их копии.

2.5. В обращении, подаваемом в электронной форме, в обязательном порядке указывают фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя, адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

2.6. На письменных обращениях проставляется регистрационный штамп, в котором указывается наименование Комитета, регистрационный номер документа и дата регистрации.

Обращения в электронной форме регистрируются путем автоматического проставления даты регистрации обращения и его регистрационного номера.

2.7. Документы, поступающие в Комитет на бумажном носителе, по электронной почте, по информационным системам общего пользования включаются в ЕМСЭД путем создания электронных образов документов.

2.8. Зарегистрированное обращение направляется на рассмотрение председателю Комитета либо лицу, исполняющему его обязанности.

2.9. Председатель Комитета или лицо, исполняющее его обязанности, рассматривает обращение и направляет его с резолюцией через ЕМСЭД заместителю председателю Комитета, начальнику структурного подразделения или сотруднику, в компетенцию которого входит предмет рассматриваемого обращения (далее - исполнитель) и ставит его на контроль.

2.11. Исполнитель:

- изучает существо обращения, нормативно-правовую базу и сложившуюся практику по проблеме, обозначенной в обращении;

- в случае необходимости организует проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов либо принятие других мер для рассмотрения обращения;

- готовит проект ответа заявителю;
- не позднее 4 (четырёх) календарных дней до истечения срока рассмотрения обращения направляет проект ответа на согласование заместителю председателя, руководителю структурного подразделения, заинтересованным структурным подразделениям.

2.12. Руководитель структурного подразделения, заинтересованные структурные подразделения рассматривают и согласовывают подготовленный проект ответа.

2.13. Председатель либо лицо, исполняющее его обязанности, утверждает и подписывает ответ на обращение для направления гражданину.

2.14. Сотрудник, ответственный за делопроизводство, регистрирует подписанный ответ на обращение в ЕМСЭД.

2.15. Ответ на обращение направляется сотрудником, ответственным за делопроизводство, в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

2.16. Сотрудник, ответственный за делопроизводство, хранит доказательства направления ответов на обращения (реестры почтовых отправлений, листки подтверждения (скрин) доставки исходящих писем по электронной почте, отметки о вручении документа лично).

2.17. Обращение считается рассмотренным, если на все поставленные в нем вопросы автору дан ответ в устной, письменной или электронной форме.

2.18. Поручение о рассмотрении обращений снимается с контроля сотрудником, ответственным за делопроизводство, после направления ответа на обращение.

III. Порядок рассмотрения отдельных обращений

3.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или адрес (почтовый адрес, адрес электронной почты либо адрес личного кабинета на Едином портале), 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.

3.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 (семи) календарных дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

3.3. 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 7 (семи) календарных дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.4. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, 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 7 (семи) календарных дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

3.5. 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, председатель либо уполномоченное на то лицо 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 один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

3.6. 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.

3.7. Комитет 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.

IV. Сроки рассмотрения и продление письменных обращений

4.1. Письменное обращение, поступившее в Комитет, рассматривается в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня регистрации письменного обращения.

4.2. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Комитета, направляется в течение 7 (семи) дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

4.3. В случае направления запроса председатель или лицо, исполняющее его обязанности, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 (тридцать) календарных дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

4.4. Продление срока рассмотрения обращения возможно в случае, если исполнителем установлено, что:

- имеется необходимость направления дополнительного запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам в целях получения дополнительных документов и материалов;

- не получен ответ на поставленный вопрос в установленные сроки в случае направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам в целях получения дополнительных документов и материалов;

- на решение вопроса требуется больше времени;

- имеется необходимость проведения специальных исследований, комплексной проверки, в том числе с выездом на место;

- решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов или должностных лиц.

В указанных случаях исполнитель готовит обоснованный проект документа о продлении срока рассмотрения обращения и направляет его на согласование.

4.5. Председатель или лицо, исполняющее его обязанности, рассматривает обоснование и устанавливает дополнительный срок для рассмотрения обращения и направляет исполнителю.

4.6. Исполнитель после утверждения продления срока рассмотрения обращения извещает заявителя о продлении срока с указанием причины и срока продления.

V. Личный прием граждан

5.1. Личный прием граждан проводится председателем.

В случае отсутствия председателя в назначенный день (командировка, отпуск или иные причины) прием осуществляется исполняющим обязанности председателя.

Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах, контактных телефонах уполномоченных лиц размещается на официальном сайте Комитета.

Указанная информация также размещена на информационном стенде, расположенном в холле Комитета.

5.2. Запись и учет приема граждан председателем ведет секретарь председателя.

5.3. В ходе личного приема заявитель излагает суть вопросов. Содержание устного обращения, а также результаты его рассмотрения заносятся в карточку личного приема гражданина, в которой указываются фамилия, имя, отчество (при наличии) обратившегося, адрес его места жительства, фамилия должностного лица, ведшего прием и иные необходимые сведения.

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

5.5. В случае, если изложенные в ходе личного приема в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, то с согласия гражданина дается устное разъяснение по существу каждого из поставленных вопросов, о чем делается запись в карточке личного приема, которая подтверждается личной подписью заявителя. Копия карточки личного приема гражданину не выдается.

5.6. Если в ходе личного приема гражданина выясняется, что решение вопросов, содержащихся в обращении, не относится к компетенции Комитета, то гражданину разъясняется куда и в каком порядке обратиться.

5.6. В случае отсутствия согласия гражданина на устный ответ, отказа от подтверждения личной подписью записи о такой согласии или если в ходе личного приема гражданина немедленное решение вопросов невозможно, то дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.7. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассматривается в порядке, установленном действующим законодательством об обращениях граждан.

5.8. Председатель или уполномоченное на то лицо, руководствуясь законодательствами Российской Федерации и Республики Татарстан, иными нормативно-правовыми актами, в пределах своей компетенции вправе принять одно из следующих решений:

- дать устные разъяснения;
- удовлетворить просьбу, сообщив посетителю порядок и срок исполнения принятого обращения;
- частично удовлетворить просьбу заявителя или осуществить частичный отказ в удовлетворении просьбы заявителя с обоснованием причин частичного отказа;
- отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения.

VI. Контроль рассмотрения обращений

6.1. Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан включает в себя: выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение жалоб, проведение проверок, принятие решений и подготовку ответов на обращение заявителей.

6.2. Текущий контроль соблюдения сроков, полнотой и качеством рассмотрения осуществляется сотрудником, ответственным за делопроизводство, (в его отсутствие – лицом, его замещающим). Председатель, заместители председателя и исполнители за решения и действия (бездействия), принимаемые (осуществляемые) в ходе рассмотрения несут ответственность в установленном законом порядке.