от « 01 » февраля 2018 г. № 7

**Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан   
в Департаменте информатизации и связи Республики Марий Эл**

В целях совершенствования Порядка рассмотрения обращений граждан в Департаменте информатизации и связи Республики Марий Эл

п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемый Порядок рассмотрения обращения граждан в Департаменте информатизации и связи Республики Марий Эл.

2. Приказ Департамента информатизации и связи Республики   
Марий Эл от 04 февраля 2014 г. № 20 «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в Департаменте информатизации и связи Республики Марий Эл» признать утратившим силу.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Руководитель В.Д.Суворов

Утвержден

приказом Департамента

информатизации и связи

Республики Марий Эл

от «01» февраля 2018 г. № 7

**Порядок**

**рассмотрения обращений граждан**

**в Департаменте информатизации и связи Республики Марий Эл**

**1. Общие положения**

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан в Департаменте информатизации и связи Республики Марий Эл (далее - Порядок) определяет последовательность действий при регистрации и рассмотрении обращений граждан, организации приема граждан, а также устанавливает порядок взаимодействия между лицами, замещающими должности государственной гражданской службы Республики Марий Эл в Департаменте информатизации и связи Республики Марий Эл (далее – должностные лица Департамента) и гражданами при рассмотрении обращений, принятии решений и подготовке ответов, а также порядок проведения личного приема граждан руководителем Департамента информатизации и связи Республики Марий Эл (далее – руководитель) и заместителем руководителя Департамента информатизации и связи Республики Марий Эл (далее – заместитель руководителя).

1.2. Письменное обращение, поступившее в Департамент информатизации и связи Республики Марий Эл (далее - Департамент), рассматривается в течение 30 календарных дней со дня его регистрации.

1.3. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, связанного с рассмотрением обращения, данный срок может быть продлен руководителем Департамента не более чем на 30 календарных дней с уведомлением гражданина, направившего обращение, о продлении срока его рассмотрения, а также, при необходимости, организации, направившей обращение.

1.4. При направлении обращения гражданина на рассмотрение   
в другой государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, при необходимости в указанных органах или   
у должностного лица запрашиваются документы и материалы   
о результатах рассмотрения обращения.

1.5. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

1.6. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, в течение   
7 календарных дней со дня его регистрации обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

1.7. Ответ на обращение гражданина с его согласия может быть дан устно в ходе личного приема в случае, если изложенные в обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, при этом соответствующая запись делается   
в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях гражданину в установленный Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ   
«О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» срок дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

1.8. Обращение, поступившее в Департамент в электронной форме, подлежит рассмотрению в [порядке](consultantplus://offline/ref=A4538AD573AC45E081000B04C109D67DF263CF1A441F6F3184ED01010313937062B93068A62291D0d0WEG) и сроки, установленные для рассмотрения письменного обращения.

1.9. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно   
от других видов делопроизводства в соответствии с номенклатурой дел Департамента и возлагается на сотрудника, ответственного   
за делопроизводство в Департаменте.

1.10. Ответственность за организацию и соблюдение установленных сроков рассмотрения обращений граждан в Департаменте возлагается   
на сотрудника, ответственного за делопроизводство в Департаменте.

**2. Порядок информирования граждан**

2.1. Информация о Порядке рассмотрения обращений граждан в Департаменте размещается в сети Интернет, на информационном стенде Департамента, а также предоставляется по телефонам.

Интернет-сайт: [http://mari-el.gov.ru/dis](http://mari-el.gov.ru/dis/).

Адрес электронной почты: [dis@gov.mari.ru](mailto:dis@gov.mari.ru).

2.2. Информация о графике личного приема граждан должностными лицами Департамента предоставляется сотрудником, ответственным   
за делопроизводство в Департаменте, по телефону: 63-80-53.

2.3. Информация о ходе рассмотрения письменных обращений граждан предоставляется сотрудником, ответственным   
за делопроизводство в Департаменте, по телефону: 63-80-53.

2.4. Личный прием граждан осуществляется должностными лицами Департамента по адресу: г. Йошкар-Ола, ул. Эшкинина,д.8, каб. 308  
в соответствии с графиком.

2.5. Организацию приема граждан осуществляет сотрудник, ответственный за делопроизводство в Департаменте.

2.6. Личный прием граждан проводится на основании устного обращения, либо по предварительной записи по телефону 63-80-53,   
в порядке очередности. Время ожидания в очереди на личный прием   
не должно превышать 30 минут.

2.7. Личный прием граждан проводится по графику: вторник, четверг с 15.00 до 17.00 часов.

2.8. Официальный сайт Департамента в сети Интернет содержит: сведения о местонахождении, справочные телефоны, факсы, адреса электронной почты Департамента, а также графики личного приема граждан.

**3. Прием и регистрация обращения**

3.1. Поступающие в Департамент обращения регистрируются   
в течение 3 календарных дней с момента их поступления в Департамент сотрудником, ответственным за делопроизводство в Департаменте,   
в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в Департаменте.

Сотрудник, ответственный за делопроизводство в Департаменте,   
при приеме обращений обязан:

а) проверить правильность адресности обращений;

б) произвести сверку реестров на поступившую корреспонденцию;

в) вскрыть конверты, проверить поступившую корреспонденцию   
на безопасность вложения, наличие в них текстов письменных обращений граждан и приложенных к ним документов.

Конверты к обращениям граждан сохраняются в тех случаях, когда только по ним можно установить адрес отправителя или когда дата почтового штемпеля необходима для подтверждения времени отправления и получения обращения, а также в других необходимых случаях.

Бланки телеграмм подклеиваются на отдельные листы.

К тексту письма скрепкой подкалывается конверт. Приложенные   
к письменным обращениям граждан документы подкалываются под большую скрепку перед текстом письма. Разорванные письменные обращения граждан и документы склеиваются либо подклеиваются   
на отдельные листы.

3.2. В случае отсутствия обращения сотрудником, ответственным   
за делопроизводство в Департаменте, к конверту подкалывается бланк   
с текстом: «Письменного обращения к адресату нет».

3.3. В случае, если к обращению прилагаются вложенные в конверты денежные знаки, ценные бумаги и другие документы, не указанные   
в обращении либо в прилагаемой описи, либо в случае, если в конверте обнаружена недостача документов, указанных в обращении или   
в прилагаемой описи, сотрудником, ответственным за делопроизводство   
в Департаменте, составляется акт в двух экземплярах, который подписывается двумя должностными лицами Департамента.

При этом один экземпляр акта посылается отправителю, второй приобщается к полученным документам и передается вместе с ними   
на рассмотрение руководителю Департамента.

Ошибочно (не по адресу) присланные обращения возвращаются   
на почту невскрытыми.

3.4. Обращения в электронной форме поступают сотруднику, ответственному за делопроизводство в Департаменте, по адресу электронной почты Департамента, а также через официальный Интернет–портал Департамента путем заполнения гражданином формы, содержащей необходимые реквизиты.

Обращение в электронной форме распечатывается, и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением.

Ответ Департамента на обращение в электронной форме направляется в электронной форме по адресу электронной почты, указанному в обращении, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

3.5. Регистрация письменных обращений и обращений в электронной форме осуществляется путем записи в журнале регистрации обращений граждан, поступивших в Департамент (далее – журнал).

Сотрудник, ответственный за делопроизводство в Департаменте, при регистрации проверяет установленные реквизиты обращения, наличие указанных автором вложений и приложений, а также проверяет поступившие обращения на повторность.

Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со дня регистрации предыдущего обращения истек срок, установленный федеральным законом для рассмотрения и направления ответа. Письма одного и того же автора по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока направления ответа на предыдущее обращение, являются первичными и регистрируются за тем же регистрационным номером с указанием – «второе», «третье» и так далее.

Не считаются повторными:

обращения одного и того же гражданина по разным вопросам;

обращения, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.

При регистрации фамилия и инициалы гражданина заполняются в именительном падеже.

Если обращение подписано двумя и более авторами, то в графе «Ф.И.О.» указывается первый автор, например, Сидоров Б.В., два других автора (например, Петров А.А., Иванов В.В.), а также общее число авторов указываются в графе «Краткое содержание документа». Такое обращение считается коллективным.

Обращения граждан, в которых не указаны фамилия лица, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, признаются анонимными. Ответы на подобные обращения не даются.

В журнале в графе «Ф.И.О.» делается запись «Анонимное», а в графе «Адрес» указывается территория по почтовому штемпелю.

По результатам регистрации указанные обращения списываются в дело.

Если адрес отсутствует и на конверте, и в тексте обращения, при определении региона проживания гражданина следует руководствоваться данными почтового штемпеля по месту отправки.

На зарегистрированном обращении или сопроводительном письме   
к обращению (при наличии), на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу в свободном от текста поле сотрудником, ответственным   
за делопроизводство в Департаменте, проставляется штамп с указанием даты регистрации обращения и регистрационного номера обращения.

**4. Рассмотрение письменного обращения   
(обращения в электронной форме),   
принятие по нему решения и направление ответа**

4.1. Поступившее и зарегистрированное в Департаменте обращение не позднее следующего рабочего дня со дня его регистрации передаются для рассмотрения руководителю (в его отсутствие – заместителю руководителя).

Обращение, рассмотренное руководителем, в день наложения резолюции передается сотруднику, ответственному за делопроизводство   
в Департаменте, для регистрации резолюции в журнале и последующего направления обращения начальнику структурного подразделения Департамента.

Сотрудник, ответственный за делопроизводство в Департаменте, передает обращение на рассмотрение начальнику структурного подразделения Департамента, указанному в резолюции руководителя, не позднее рабочего дня, следующего за днем получения резолюции руководителя.

В случае передачи обращения на рассмотрение заместителю руководителя он в день получения обращения определяет структурное подразделение Департамента или должностное лицо Департамента, ответственное за рассмотрение обращения, и передает обращение для его рассмотрения.

Руководитель структурного подразделения Департамента, ответственного за рассмотрение обращения, в день поступления обращения определяет должностное лицо указанного структурного подразделения, ответственное за рассмотрение обращения, и подготовку проекта ответа (далее – исполнитель).

4.2. В случаях, когда обращение гражданина направляется для рассмотрения двум или нескольким структурным подразделениям Департамента или должностным лицам, ответственным за рассмотрение обращения является лицо, указанное в резолюции первым (далее - ответственное подразделение). Ему направляется подлинник обращения. Другим структурным подразделениям Департамента, которым поручено рассмотрения обращения (далее - подразделения-соисполнители), сотрудником, ответственным за делопроизводство в Департаменте, направляются копии обращения.

Подразделения-соисполнители в течение первой половины срока, отведенного на подготовку письменного ответа гражданину, представляют ответственному подразделению предложения для включения в проект ответа гражданину или сообщают об отсутствии указанных предложений.

4.3. Подготовка проекта ответа Департамента осуществляется исполнителем. Проект ответа Департамента согласовывается с руководителем ответственного подразделения, с руководителями подразделений-соисполнителей, визируется ими, после чего в день получения последней визы передается руководителем ответственного подразделения на подпись руководителю Департамента.

4.4. Передача обращений граждан из одного структурного подразделения Департамента в другое осуществляется через сотрудника, ответственного за делопроизводство в Департаменте, на основании резолюции руководителя Департамента.

В случае разногласий между руководителями структурных подразделений Департамента о принадлежности обращения окончательное решение по этому вопросу принимается руководителем Департамента.

4.5. Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, по ним приняты необходимые меры, и автору обращения дан исчерпывающий ответ.

4.6. В случае если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, исполнителем запрашиваются необходимые документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и предварительного следствия.

4.7. Гражданину на одно его обращение направляется только один ответ Департамента.

Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

4.8. В случае если исполнителем установлено, что обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию Департамента, то исполнитель готовит такое обращение для направления в течение 7 календарных дней со дня регистрации в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, если текст обращения не поддается прочтению.

4.9. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение 7 календарных дней со дня регистрации направляется исполнителем в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам.

4.10. При направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу исполнителем могут в случае необходимости запрашиваться в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

4.11. Ответ на письменное обращение регистрируется сотрудником, ответственным за делопроизводство в Департаменте, не позднее следующего рабочего дня после дня подписания ответа руководителем Департамента (в его отсутствие – заместителем руководителя) и отправляется адресату.

4.12. Подлинные документы (паспорта, дипломы, трудовые книжки и другие документы), если нет иного поручения государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, направившего обращение гражданина в Департамент, возвращаются сотрудником, ответственным за делопроизводство в Департаменте, автору обращения заказным отправлением вместе с ответом. При этом в ответе должны быть перечислены их наименования и указано общее количество листов приложения.

4.13. Подлинники обращений граждан, сопроводительные документы к ним, визовые копии ответов гражданам формируются в дела сотрудником, ответственным за делопроизводство в Департаменте,   
в соответствии с номенклатурой дел Департамента.

4.14. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений несут все указанные в резолюции должностные лица Департамента.

4.15. Результат рассмотрения обращения фиксируется в журнале сотрудником, ответственным за делопроизводство в Департаменте,   
в течение одного дня со дня направления ответа адресату.

**5. Личный прием граждан**

5.1. Сотрудник, ответственный за делопроизводство в Департаменте, при регистрации устного обращения гражданина о его записи на личный прием уточняет у гражданина его фамилию, имя, отчество (при наличии) и вопрос, требующий рассмотрения. В зависимости от рассматриваемого вопроса совместно с гражданином определяется дата личного приема. Гражданину сообщается о месте, дате и времени приема, фамилия, имя, отчество и должность должностного лица Департамента, которое будет проводить личный прием гражданина. Указанные данные вносятся в учетную карточку приема граждан.

5.2. Личный прием граждан по вопросам, относящимся к компетенции Департамента, осуществляется руководителем Департамента и его заместителем.

5.3. Информация о днях и часах приема доводится до сведения граждан через официальный сайт Департамента.

5.4. Прием граждан в Департаменте осуществляется не реже одного раза в неделю в соответствии с графиком. В графике должны быть указаны: должность ведущего прием, его фамилия, имя, отчество, дни и часы приема.

5.5. Прием граждан руководителем Департамента и заместителем руководителя осуществляется по предварительной записи, которая ведется сотрудником, ответственным за делопроизводство в Департаменте,   
по телефону, в ходе личного общения, по электронным средствам связи   
с учетом тематики обращений и в соответствии с распределением обязанностей между руководителем Департамента и его заместителем.

Предварительная запись на прием проводится ежедневно   
с 8:30 до 12:30 и с 13:30 до 17:30 (кроме выходных и праздничных дней). Запись на прием прекращается в случае, если число записавшихся превышает 5 человек, остальные заявители записываются на другой день приема.

График личного приема граждан руководителем Департамента и его заместителем приведен в приложении № 1 к настоящему Порядку.

5.6. Сотрудник, ответственный за делопроизводство в Департаменте, осуществляет подбор и представляет для доклада должностному лицу Департамента, осуществляющему прием граждан в соответствии   
с графиком, все необходимые документы по обращениям граждан, записавшихся на личный прием.

5.7. Проведение личного приема граждан осуществляется в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ   
«О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Кроме того к проведению личного приема могут привлекаться должностные лица Департамента, в должностные обязанности которых входят рассматриваемые вопросы.

5.8. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

5.9. Граждане приглашаются на прием в порядке очередности. Результаты приема заносятся сотрудником, ответственным   
за делопроизводство в Департаменте, в учетную карточку приема граждан.

5.10. Ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан ему устно в ходе личного приема, о чем делается запись в учетной карточке приема граждан (в случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки).

На личном приеме гражданин имеет право подать письменное обращение по существу поставленных им вопросов и получить на него ответ в сроки, установленные федеральным законом для рассмотрения таких обращений.

На письменных обращениях граждан, принятых на личном приеме, указывается дата и делается отметка «принято на личном приеме». Рассмотрение таких обращений осуществляется в соответствии с настоящим Порядком.

5.11. Если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Департамента, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке он вправе обратиться.

5.12. Если по существу поставленных в обращении вопросов гражданину ранее был дан ответ, то в ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения.

5.13. Учет устных обращений граждан и контроль исполнения принятых решений по итогам личного приема ведутся в журнале карточек личного приема граждан, образец которого приведен в Приложении № 2.

**6. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением должностными лицами Департамента положений настоящего Порядка**

6.1. Текущий контроль за рассмотрением обращений граждан включает:

постановку поручений по рассмотрению обращений на контроль;

сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;

подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;

подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;

снятие обращений с контроля.

6.2. Постановку поручений по рассмотрению обращений на контроль, сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений, подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан, снятие обращений с контроля осуществляет сотрудник, ответственный за делопроизводство в Департаменте.

6.3. Сотрудник, ответственный за делопроизводство в Департаменте, еженедельно направляет в структурные подразделения Департамента информацию об обращениях, срок рассмотрения которых истекает в ближайшие 7 календарных дней.

Заместитель руководителя, руководители структурных подразделений Департамента должны регулярно проверять состояние исполнительской дисциплины, рассматривать случаи нарушения установленных сроков рассмотрения обращений граждан, принимать меры по устранению причин нарушений, а также вносить предложения руководителю о привлечении к дисциплинарной ответственности лиц, виновных в нарушении установленного порядка рассмотрения обращений граждан.

6.4. Обращения, поставленные на контроль, считаются исполненными и снимаются с контроля после полного рассмотрения поставленных в обращении вопросов и направления соответствующих ответов гражданам.

Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

**7. Ответственность за нарушение настоящего** **Порядка**

7.1. Должностные лица Департамента, виновные в нарушении настоящего Порядка, несут ответственность, предусмотренную действующим законодательством.

**8. Формирование и хранение дел по обращениям граждан**

8.1. Обращения граждан со всеми относящимися к ним материалами формируются в дела и хранятся сотрудником, ответственным за делопроизводство в Департаменте.

8.2. Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, формируются в дела по календарному году   
в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

8.3. Документы в делах располагаются в хронологическом порядке копий ответов. Основания (письма-обращения) помещаются после материалов по рассмотрению обращений.

8.4. Каждое обращение и все документы по его рассмотрению и разрешению составляют в деле самостоятельную группу. В случае получения повторного обращения или появления дополнительных документов они подшиваются к данной группе документов.

8.5. При формировании дел проверяется правильность оформления документов в дело, их полнота (комплектность). Неразрешенные обращения граждан, а также неправильно оформленные документы в дело подшивать запрещается.

8.6. Ответственность за сохранность документов по обращениям граждан, законченных делопроизводством, возлагается на сотрудника, ответственного за делопроизводство в Департаменте, а находящихся   
на исполнении – на начальников структурных подразделений Департамента и должностных лиц, работающих с данной категорией документов.

8.7. Сроки хранения документов по обращениям граждан определяются в соответствии с действующим законодательством.

8.8. По истечении установленных сроков хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в установленном порядке.

8.9. Документы Департамента по обращениям граждан, подлежащие постоянному хранению, передаются на государственное хранение в государственный архив Российской Федерации.

Приложение №1

к Порядку организации работы

с обращениями граждан

в Департаменте информатизации и связи Республики Марий Эл

**Графики личного приема граждан руководством   
Департамента информатизации и связи Республики Марий Эл**

|  |  |
| --- | --- |
| Должность | Дни и часы приема еженедельно |
| Руководитель Департамента информатизации и связи Республики Марий Эл   Суворов Венедикт Декартович | четверг с 15:00 до 17:00  контактные телефоны: 63-80-53 |
| Заместитель руководителя Департамента информатизации и связи Республики Марий Эл  Кадыков Анатолий Витальевич | вторник с 15:00 до 17:00  контактные телефоны: 63-80-53 |

Приложение №2

к Порядку организации работы

с обращениями граждан

в Департаменте информатизации и связи Республики Марий Эл

**Журнал карточек личного приема граждан**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Дата  обращения | Ф.И.О.  адрес  заявителя | Краткое содержание  обращения | Дата приема | Результаты  рассмотрения  обращения | Ф.И.О., подпись лица,  осуществл.  прием |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_