

**МАРИЙ ЭЛ РЕСПУБЛИКЫН
САМЫРЫК-ВЛАК ШОТЫШТО
ПОЛИТИКЕ КОМИТЕТШЕ**

**КОМИТЕТ
МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ
РЕСПУБЛИКИ МАРИЙ ЭЛ**

ШҮДЫК

ПРИКАЗ

от 25 октября 2023 г. № 220

г.Йошкар-Ола

**Об утверждении Порядка организации работы с обращениями
граждан и организаций в Комитете молодежной политики
Республики Марий Эл**

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Указом Главы Республики Марий Эл от 28 марта 2023 г. № 61 «Об утверждении Порядка организации работы с обращениями граждан и организаций в Администрации Главы Республики Марий Эл и органах исполнительной власти Республики Марий Эл» п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемый Порядок организации работы с обращениями граждан и организаций в Комитете молодежной политики Республики Марий Эл.

2. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Председатель Комитета



С.Игошин

УТВЕРЖДЕН
приказом Комитета
молодежной политики
Республики Марий Эл
от 25 октября 2023 г. № 220

П О Р Я Д О К

организации работы с обращениями граждан и организаций в Комитете молодежной политики Республики Марий Эл

I. Общие положения

1. Настоящий Порядок разработан в целях повышения качества работы по рассмотрению обращений граждан и организаций (далее - обращения), поступивших в Комитет молодежной политики Республики Марий Эл (далее - Комитет), организации личных приемов граждан, представителей организаций (далее - граждане) председателем Комитета молодежной политики Республики Марий Эл (далее - председатель Комитета) и государственными гражданскими служащими Республики Марий Эл, работниками, замещающими должности, не являющиеся должностями государственной гражданской службы Республики Марий Эл в Комитете (далее - должностные лица), а также совершенствования форм и методов работы с обращениями, повышения качества защиты конституционных прав и законных интересов граждан.

Настоящий Порядок определяет процедуру подачи и рассмотрения обращений, организации личного приема граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям.

2. Настоящий Порядок распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений:

- граждан Российской Федерации;
- иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом;
- объединений граждан, в том числе юридических лиц;
- организаций и общественных объединений.

3. Понятия и термины, применяемые в настоящем Порядке, используются в тех же значениях, что и в Федеральном законе от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон № 59-ФЗ).

4. В работе с обращениями должностные лица Комитета руководствуются Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами, федеральными законами, нормативными правовыми актами Президента Российской Федерации и нормативными правовыми актами Правительства Российской Федерации, Конституцией Республики Марий Эл и законами Республики Марий Эл, указами и распоряжениями Главы Республики Марий Эл, постановлениями и распоряжениями Правительства Республики Марий Эл и настоящим Порядком.

5. Информация о почтовом адресе, номерах телефонов, электронном адресе (в случае установления возможности направления обращения указанным способом), сведения о месте проведения приема граждан, контактные телефоны, сведения об установленных днях для личного приема граждан размещаются на официальном сайте Комитета в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет») (<https://mari-el.gov.ru/ministries/kmp/>) и на информационном стенде, расположенном по адресу: Республика Марий Эл, г. Йошкар-Ола, Ленинский проспект, д. 24 А, 4 этаж, в доступном для граждан месте.

Указанная в абзаце первом настоящего пункта информация также может размещаться в средствах массовой информации и в информационных системах общего пользования.

6. Обращения в адрес председателя Комитета либо его должностных лиц направляются на почтовый адрес: 424000, Республика Марий Эл, г. Йошкар-Ола, Ленинский проспект, д. 24 А.

Направление обращений в форме электронного документа осуществляется с использованием средств виртуальной приемной на официальном сайте Комитета посредством заполнения специальной формы в сети «Интернет» по адресу: <https://mari-el.gov.ru/ministries/kmp/pages/informatsiya-dlya-oznakomleniya-zhelayushchim-otpr/>, а также посредством направления обращения на электронную почту Комитета: mol-mari@gov.mari.ru.

Прием от граждан письменных обращений, а также предоставление консультаций о порядке рассмотрения обращений и по вопросу записи на личный прием осуществляются ежедневно должностным лицом, ответственным в Комитете по работе с обращениями с 9 час. 00 мин. до 16 час. 30 мин. (кроме выходных и праздничных дней), в предвыходные и предпраздничные дни - с 9 час. 00 мин. до 16 час. 00 мин. по адресу: Республика Марий Эл, г. Йошкар-Ола, Ленинский проспект, д. 24 А, каб. № 408.

Организация работы по рассмотрению обращений, направленных в письменной форме или в форме электронного документа, осуществляется должностным лицом, ответственным в Комитете по работе с обращениями.

Телефон для получения консультаций о порядке рассмотрения обращений и по вопросу записи на личный прием: (8362) 23-50-72.

При ответах на телефонные звонки ответственное должностное лицо подробно и в вежливой (корректной) форме информирует обратившихся граждан по интересующим их вопросам.

Если ответственное должностное лицо, принявшее звонок, не имеет возможности по существу дать разъяснения на поставленный вопрос, оно сообщает гражданину телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

7. Ответ на обращение гражданина, поступившее в форме электронного документа в адрес председателя Комитета либо его должностных лиц, направляется на адрес электронной почты, указанный в обращении гражданина, посредством использования адреса электронной почты Комитета.

II. Прием и регистрация обращений граждан

8. Делопроизводство по обращениям в письменной форме или в форме электронного документа, а также устным обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства в соответствии с номенклатурой дел Комитета.

9. Обращения могут поступать в Комитет в письменной форме лично от гражданина, посредством почтовой связи, системы межведомственного электронного документооборота, иных государственных информационных систем, в форме электронного документа посредством заполнения на официальном интернет-портале Республики Марий Эл специальной формы обращения через инструментарий виртуальной приемной, а также в виде устного обращения в ходе осуществления личного приема граждан должностными лицами.

10. Устные сообщения, поступившие по телефону, не подлежат рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ.

11. Все обращения в письменной форме или в форме электронного документа (далее - письменные обращения), поступающие в Комитет и его должностным лицам (в том числе поступающие по информационным системам общего пользования), и документы, связанные с их рассмотрением, подлежат обязательной регистрации в течение трех календарных дней со дня их поступления, с внесением сведений в учетные формы делопроизводства в порядке, предусмотренном пунктом 15 настоящего Порядка.

Если последний день регистрации приходится на выходной или праздничный день, последним днем регистрации считается следующий за ним рабочий день.

12. Рассмотрение и учет поступивших обращений осуществляется с использованием системы электронного документооборота в Комитете.

13. Ответственное должностное лицо обязано:

проверить правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки (при наличии);

вскрыть конверты, проверить поступившую корреспонденцию на безопасность вложения, наличие в них текста обращения и приложенных документов (за исключением корреспонденции, имеющей пометку «Вручить лично»).

При отсутствии текста обращения, отдельных листов в обращении или в приложении к обращению, отсутствии приложения к обращению при наличии ссылки на приложение в тексте обращения, обнаружении во вложении оригиналов документов (паспорт, военный билет, свидетельства и иные документы), денежных купюр и других ценностей в течение трех календарных дней со дня поступления обращения составляется акт в трех экземплярах, один из которых остается у ответственного должностного лица, принимающего почту, второй приобщается к поступившему обращению, а третий отправляется гражданину в течение двух календарных дней со дня составления акта.

При отсутствии приложения к обращению при наличии ссылки на приложение в тексте обращения, поступившего в форме электронного документа, составляется акт в двух экземплярах, один из которых остается у ответственного должностного лица, принимающего почту, второй отправляется гражданину на адрес электронной почты, указанный в обращении, в течение двух календарных дней со дня составления акта и приобщается к поступившему обращению.

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

14. При регистрации письменного обращения проставляется штамп, в котором указываются:

наименование государственного органа;

дата регистрации обращения;

порядковый регистрационный номер;

15. Учет зарегистрированных обращений граждан осуществляется в электронных регистрационных картах, а также в журнале регистрации обращений граждан, в которых указываются регистрационный номер и дата регистрации обращения, необходимая информация о его авторе, краткое содержание обращения.

Ответственное должностное лицо при регистрации проверяет установленные реквизиты обращения, наличие указанных автором вложений и приложений, а также проверяет поступившие обращения на повторность.

Повторными считаются обращения, в которых содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства. 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 журнале указывается первый автор, например, Иванов С.А., два других автора (например, Петров А.И., Сидоров К.Н.), а общее число авторов указывается в кратком содержании документа. Такое обращение считается коллективным.

В случае, если в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. В журнале делается запись «не указана фамилия/почтовый адрес», вместо адреса указывается территория по почтовому штемпелю.

По результатам регистрации указанные обращения списываются в дело.

Если почтовый 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 проставляется штамп с указанием даты регистрации обращения и регистрационного номера обращения.

Отправления, не являющиеся заявлениями, предложениями, жалобами в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ (в том числе поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения, письма рекламного и иного информационного характера), не регистрируются, ответы на них не даются.

16. Ответственное должностное лицо обязано по просьбе гражданина предоставить информацию, в том числе по телефону, о факте получения и дате регистрации его обращения.

III. Особенности рассмотрения отдельных обращений

17. Поступившее и зарегистрированное в Комитете обращение передается для рассмотрения председателю Комитета (в его отсутствие - лицу, его замещающему).

Обращение, рассмотренное председателем Комитета, в день наложения резолюции передается ответственному должностному лицу для регистрации резолюции в журнале и последующего направления

обращения в структурное подразделение Комитета, ответственное за исполнение обращения.

Руководитель структурного подразделения Комитета, ответственного за рассмотрение обращения, в день поступления обращения определяет сотрудника указанного структурного подразделения, ответственного за рассмотрение обращения, и подготовку проекта ответа (далее - исполнитель).

18. В случаях, когда обращение гражданина направляется для рассмотрения двум или несколькими структурными подразделениями Комитета, ответственным исполнителем является руководитель подразделения Комитета, указанный в резолюции первым (далее - ответственный исполнитель).

Соисполнители в течение первой половины срока, отведенного на подготовку письменного ответа заявителю, представляют ответственному исполнителю предложения для включения в проект ответа заявителю или сообщают об отсутствии указанных предложений.

Подготовка проекта ответа Комитета осуществляется исполнителем. Проект согласовывается с соисполнителями, визируется ими, после чего передается на подпись председателю Комитета.

Передача обращений граждан из одного структурного подразделения в другое осуществляется только на основании резолюции председателя Комитета, либо на основании соответствующей служебной записки, в которой указаны причина возврата и наименование структурного подразделения Комитета, которому необходимо направить обращение для рассмотрения.

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

19. Поручения председателя Комитета по обращениям граждан подлежат исполнению в соответствии с резолюцией в следующие сроки:

с конкретной датой исполнения - в срок, указанный в резолюции;

без указания срока, но с пометкой «срочно» - в течение 3 календарных дней;

с пометкой «незамедлительно» - в течение 5 календарных дней;

с пометкой «оперативно» - в течение 10 календарных дней;

с пометкой «безотлагательно» - в течение 15 календарных дней со дня подписания резолюции;

остальные - в течение 30 календарных дней со дня первичной регистрации обращения.

20. Ответственный исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения:

обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение, запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах

местного самоуправления, организациях и у должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина, направившего обращение;

дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов (в случае направления ответа конкретному лицу по результатам рассмотрения коллективного обращения ответ должен содержать указание о необходимости доведения данной информации до сведения остальных граждан);

уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу указанных органов в соответствии с их компетенцией.

21. В случае, указанном в части 1 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый 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.

22. В случае, если исполнителем установлено, что обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию Комитета, 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.

23. 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.

24. 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 семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

25. В случаях, установленных частью 2 статьи 10 и частью 2 статьи 12 Федерального закона № 59-ФЗ, продление срока рассмотрения обращения не более чем на 30 календарных дней допускается по письменному разрешению председателя Комитета с обязательным письменным уведомлением об этом гражданина, направившего обращение.

26. После принятия окончательного решения по обращению, его исполнения и направления ответа (ответов) заявителю обращение и материалы к нему направляются на архивное хранение.

IV. Порядок организации и проведения личного приема граждан

27. В целях оперативного и эффективного рассмотрения обращений граждан проводится их личный прием председателем Комитета, заместителем председателя и уполномоченными на то должностными лицами.

Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации и законодательством Республики Марий Эл, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

28. Личный прием граждан осуществляется председателем, заместителем председателя и руководителями структурных подразделений Комитета в соответствии с графиком личного приема, утверждаемым председателем.

Информация о месте приема, а также установленных для приема днях доводится до сведения граждан через официальный сайт Комитета в сети «Интернет» (<https://mari-el.gov.ru/ministries/kmp/>).

Адрес приема граждан: Республика Марий Эл, г. Йошкар-Ола, Ленинский проспект, д. 24 А.

Предварительная запись граждан на личный прием не производится в случаях, если:

решение поставленного в обращении гражданина вопроса не входит в компетенцию Комитета (с разъяснением гражданину, куда и в каком порядке ему следует обращаться);

по поставленному гражданином вопросу ему давались мотивированные ответы и в ходе предварительной записи на личный прием он не приводит новых доводов или обстоятельств;

гражданин обжалует судебное решение;

у гражданина отсутствуют документы на представление интересов граждан, в чьих интересах он обратился с просьбой о предварительной записи на личный прием.

29. Предварительная запись на прием ведется ответственным должностным лицом по работе с обращениями ежедневно с 9 час. 00 мин. до 16 час. 30 мин. (кроме выходных и праздничных дней),

в предвыходные и предпраздничные дни - с 9 час. 00 мин. до 16 час. 00 мин. по телефону: [\(8362\) 23-50-72](tel:(8362)23-50-72).

30. Конкретное время приема граждан доводится до сведения граждан, записанных на прием, не позднее дня, предшествующего дню приема.

31. Материалы по личному приему граждан (список граждан, записавшихся на прием, имеющуюся переписку по вопросам приема, документы, представленные гражданами по вносимым на прием вопросам, и иные материалы) не позднее 3 календарных дней до даты приема передаются для рассмотрения должностному лицу, ведущему личный прием.

Во время приема граждан может осуществляться видео- и (или) аудиопротоколирование личного приема граждан.

При несогласии гражданина с видео- и (или) аудиопротоколированием личного приема личный прием проводится без видео- и (или) аудиопротоколирования, о чем делается соответствующая запись в карточке личного приема гражданина.

Видео- и (или) аудиозапись личного приема гражданином может осуществляться исключительно с согласия должностного лица, проводящего личный прием.

32. Проведение личного приема граждан осуществляется в порядке, установленном статьей 13 Федерального закона № 59-ФЗ.

К проведению личного приема могут привлекаться должностные лица, в должностные обязанности которых входят рассматриваемые вопросы.

В дни и часы, установленные для личного приема, ожидающие приема граждане приглашаются на прием в порядке очередности.

Преимущественным правом внеочередного приема пользуются:

беременные женщины;

граждане с малолетними детьми;

отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации и законодательством Республики Марий Эл.

Личный прием не проводится, а начатый личный прием прекращается в случаях, если:

гражданин осуществляет видео- и (или) аудиозапись личного приема без согласия должностного лица, проводящего личный прием;

гражданин имеет явные признаки алкогольного, наркотического или токсического опьянения или находится в состоянии повышенной поведенческой активности с явными признаками агрессии;

гражданин нарушает общественный порядок, оскорбляет должностных лиц, проводящих личный прием, угрожает применением насилия или иными опасными действиями. В этом случае должностным лицом, ведущим личный прием, принимаются меры по их пресечению.

В случае, если гражданин совершает во время приема граждан действия, представляющие непосредственную угрозу для его жизни,

жизни и здоровья окружающих, должностное лицо, проводящее личный прием граждан, и (или) ответственные лица, осуществляющие мероприятия по обеспечению проведения личного приема граждан, имеют право вызвать сотрудников полиции и (или) работников скорой медицинской помощи.

33. Письменные обращения граждан, поступившие в ходе личного приема, рассматриваются в соответствии с разделом III настоящего Порядка.

34. Содержание и результаты устного обращения заносятся в карточку личного приема гражданина, которая может вестись на бумажном носителе и (или) в электронном виде. В случае, указанном в части 3 статьи 13 Федерального закона № 59-ФЗ, копия карточки личного приема гражданина с сопроводительным письмом, подписанным должностным лицом, проводившим личный прием, или уполномоченным на то лицом, направляется в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в устном обращении вопросов, для письменного ответа гражданину, сделавшему устное обращение.

35. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Комитета или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

V. Порядок осуществления контроля за рассмотрением обращений граждан

36. В целях защиты и восстановления прав, свобод и основанных на законодательстве Российской Федерации интересов граждан, своевременного выявления и устранения причин их нарушения, анализа и обобщения обращений по количеству и характеру должностные лица Комитета в пределах своей компетенции осуществляют контроль за соблюдением настоящего Порядка.

37. Контролю подлежат обращения граждан, в которых сообщается о нарушении их прав, свобод и законных интересов, а также обращения, поступившие в Комитет с резолюцией «Доложить», «Проинформировать», имеющие пометку о конкретном сроке исполнения поручения, а также имеющие оттиск штампов «Контроль» и (или) «Подлежит возврату».

38. Текущий контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением обращений осуществляется председателем Комитета и (или) уполномоченными на то лицами в соответствии с их должностными обязанностями.

39. В целях объективного и полного рассмотрения вопросов по существу обращения, осуществления контроля за устранением причин, послуживших основанием для повторных и неоднократных обращений, должностное лицо, рассматривающее обращение, может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

Комитет направляет до 10 числа месяца, следующего за отчетным, в Администрацию Главы Республики Марий Эл аналитическую справку о состоянии работы в Комитете по рассмотрению обращений (указываются общие сведения о количестве поступивших обращений, их характере и результаты рассмотрения) и сведения о состоянии работы с обращениями по форме согласно приложению к Порядку организации работы с обращениями граждан и организаций в Администрации Главы Республики Марий Эл и органах исполнительной власти Республики Марий Эл, утвержденному Указом Главы Республики Марий Эл от 28 марта 2023 года № 61 «Об утверждении Порядка организации работы с обращениями граждан и организаций в Администрации Главы Республики Марий Эл и органах исполнительной власти Республики Марий Эл».

VI. Ответственность за нарушение настоящего Порядка

40. Должностные лица Комитета, виновные в нарушении настоящего Порядка, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации и законодательством Республики Марий Эл.

41. Граждане вправе обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) Комитета или должностного лица в связи с рассмотрением обращения в соответствии с законодательством Российской Федерации.
