

УТВЕРЖДЕН

Приказом Территориального управления
Федерального агентства по
управлению государственным имуществом
в Иркутской области

От “23” августа 2024 № 102-а

П О Р Я Д О К

**работы с обращениями граждан
в Территориальном управлении Федерального агентства
по управлению государственным имуществом в Иркутской области**

I. Общие положения

1.1. Порядок работы с обращениями граждан в Территориальном управлении федерального агентства по управлению государственным имуществом в Иркутской области (далее – Территориальное управление, Порядок) устанавливает последовательность действий при осуществлении личного приема граждан, рассмотрении обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – обращения граждан), принятии по ним решений, подготовке и направлении ответов на обращения граждан в Территориальном управлении.

1.2. Рассмотрение обращений граждан в Территориальном управлении осуществляется в соответствии с:

- 1) Конституцией Российской Федерации;
- 2) Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ);
- 3) Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- 4) Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- 5) Федеральным законом от 6 апреля 2011 г. № 63-ФЗ «Об электронной подписи»;
- 6) Федеральным законом от 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

7) Типовым регламентом взаимодействия федеральных органов исполнительной власти, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 19 января 2005 г. № 30;

8) Типовым регламентом внутренней организации федеральных органов исполнительной власти, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 28 июля 2005 г. № 452 (далее - Типовой регламент внутренней организации федеральных органов исполнительной власти);

9) Положением о Федеральном агентстве по управлению государственным имуществом, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 5 июня 2008 г. № 432;

10) Правилами делопроизводства в государственных, органах местного самоуправления, утвержденными приказом Федерального архивного агентства от 22 мая 2019 г. № 71;

12) иными федеральными законами и нормативными правовыми актами Российской Федерации, правовыми актами Федерального агентства по управлению государственным имуществом (далее – Росимущество) и Территориального управления, настоящим Порядком.

1.3. Основные термины, которые используются в настоящем Порядке:

1) обращение гражданина – направленные в Территориальное управление в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

2) предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности Территориального управления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

3) заявление – просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе Территориального управления, должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов, организаций и должностных лиц;

4) жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

1.4. Положения настоящего Порядка распространяются на индивидуальные и коллективные предложения, заявления и жалобы граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также ходатайства в их поддержку по вопросам сфер деятельности Территориального управления, поступающие в письменной форме, в форме электронного документа или устного личного обращения к должностному лицу во время приема граждан, за исключением обращений, рассмотрение которых регулируется соответствующими федеральными конституционными или иными федеральными законами, а также обращений иностранных граждан и лиц без гражданства в случаях, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

1.5. Работа с обращениями граждан в Территориальном управлении основывается на принципах гласности и открытости. Информация о фактических адресах Территориального управления, справочных телефонах, порядке и сроках рассмотрения обращений граждан, времени личного приема граждан должностными лицами Территориального управления размещается в местах, доступных для посетителей.

1.6. Формирование дел по обращениям граждан ведется отдельно от других видов документов по типу смешанного делопроизводства как в бумажном, так и в электронном виде.

1.7. Заместитель руководителя Территориального управления, начальники структурных подразделений Территориального управления несут персональную ответственность за всестороннее, объективное и своевременное рассмотрение обращений граждан, поступающих в Территориальное управление.

Сотрудники Территориального управления, являющиеся ответственными исполнителями обращений, несут ответственность в части соблюдения сроков подготовки ответов на обращения граждан, полноты и правильности рассмотрения обращений.

Лица, виновные в нарушении установленного порядка работы с обращениями граждан, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

II. Прием, первичная обработка и регистрация обращений граждан

2.1. Обращения граждан поступают для рассмотрения в Территориальное

управление:

1) почтовым отправлением по юридическому адресу Территориального управления: 664025, Иркутская область, г. Иркутск, ул. Российская, 17;

2) по адресу электронной почты Территориального управления: <https://tu38.rosim.gov.ru/>;

3) через официальный сайт Территориального управления в сети Интернет (форма обращения или личный кабинет);

5) курьером/нарочным;

8) через системы электронного/межведомственного документооборота (СЭД/МЭДО) и МВ-портал;

9) непосредственно от граждан при проведении личного приема должностным лицом Территориального управления.

2.2. Обращения и запросы сенаторов Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации в отношении граждан, обратившихся к ним с заявлением, предложением или жалобой, регистрируются согласно положениям настоящего Порядка.

2.3. Сотрудники отдела правового обеспечения, кадров и делопроизводства Территориального управления осуществляют первичную обработку обращений, поступающих в Территориальное управление, их регистрацию, предварительное рассмотрение, передачу руководству на рассмотрение, затем передают обращения исполнителям.

2.4. Все поступающие в Территориальное управление обращения граждан, в том числе предложения, жалобы и т.д., независимо от их формы (на бумажном носителе или в форме электронного документа) и источника их поступления, подлежат обязательной регистрации в системе электронного документооборота (далее – АС ДОУ) Территориального управления в течение 3 (трех) дней с момента поступления в Территориальное управление.

2.5. Регистрация обращений граждан, в том числе обращений, направленных в Территориальное управление на рассмотрение по принадлежности государственными органами или органами местного самоуправления, другими организациями, производится в АС ДОУ отдельным массивом документов «Обращения граждан» (далее - «ОГ») в пределах календарного года с дополнением

к порядковому номеру буквенного индекса «ж» (при поступлении обращения через личный кабинет «ОГ-ЛК»).

Для учета обращений граждан по вопросам, касающимся предоставления государственных услуг, к регистрационному номеру добавляется буквенный индекс «ГУ».

2.6. При регистрации обращений граждан в электронную регистрационную карточку (далее – РК) «ОГ» в АС ДОУ вносятся следующие сведения:

- 1) фамилия, имя, отчество (при его наличии) гражданина;
- 2) почтовый адрес и (или) электронный адрес гражданина;
- 3) входящий регистрационный номер и дата регистрации (проставляется в АС ДОУ автоматически при оформлении РК);
- 4) получатели обращения (указывается фамилия и инициалы должностного лица, которому направлено обращение);
- 5) сведения о переадресации обращения гражданина (наименование органа власти/организации, дата, номер и подписант сопроводительного документа);
- 6) краткое содержание обращения гражданина;
- 7) сведения о связанных документах (наименование вида документа, дата, регистрационный номер, тип связи, в том числе сведения о предыдущих обращениях гражданина);
- 8) резолюция (исполнитель (исполнители), поручение, должностное лицо, давшее поручение, дата резолюции, отметка о контроле, срок исполнения);
- 10) вопрос по тематическому классификатору;
- 11) форма и вид/подвид обращения граждан;
- 12) комментарии, особые отметки (заполняется при необходимости).

2.7. На обращениях граждан, поступивших на бумажных носителях, в правой нижней части лицевой стороны первого листа проставляется регистрационный штамп, в котором указаны входящий номер и дата регистрации.

2.8. Обращения одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, направленные нескольким адресатам и перенаправленные ими для разрешения в Территориальное управление, регистрируются порядковыми регистрационными номерами обращений на день их поступления в Территориальное управление с указанием в РК связи с предыдущими обращениями.

2.9. При регистрации коллективных обращений граждан (поступивших от двух

и более граждан, а также резолюций собраний и митингов) в качестве заявителя в РК первой указывается фамилия того автора, в адрес которого будет направлен ответ (при наличии такой информации в обращении), или первая разборчиво указанная фамилия.

2.10. Обращения, поступившие на бумажном носителе, регистрируются в АС ДОУ с созданием в ней электронной копии такого документа (за исключением приобщенных к ним документов, содержащих персональные данные заявителей, в том числе копий паспортов, трудовых книжек). Электронная копия обращения прикрепляется к РК. Приложения к обращениям, создание электронных копий которых не предусмотрено, передаются исполнителям в бумажном виде.

III. Сроки рассмотрения обращений граждан

3.1. Письменные обращения граждан рассматриваются в течение 30 (тридцати) дней со дня регистрации письменного обращения, если руководителем Территориального управления не установлен иной, более короткий срок рассмотрения обращения. Если последний день срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, оно подлежит исполнению в предшествующий ему рабочий день.

3.2. Иные, более короткие сроки рассмотрения обращений, могут быть установлены в тексте резолюции руководителя Территориального управления либо сопроводительном письме по обращениям, направленным в Территориальное управление для рассмотрения из Росимущества.

3.3. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения информации, документов и материалов в другие государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам срок рассмотрения письменного обращения может быть продлен руководителем Территориального управления, заместителем руководителя Территориального управления, но не более чем на 30 (тридцать) дней, с письменным уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения обращения и указанием причин продления.

3.4. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения руководитель структурного подразделения Территориального управления, в котором

рассматривается обращение, не позднее чем за 5 (пять) рабочих дней до истечения срока исполнения поручения по его рассмотрению представляет уполномоченному должностному лицу Территориального управления, принимающему решение о продлении срока рассмотрения обращения, докладную записку с обоснованием необходимости продления срока.

IV. Направление обращений на исполнение

4.1. Поступившие в Территориальное управление и прошедшие регистрацию письменные обращения граждан направляются в АС ДОУ на рассмотрение руководителю Территориального управления, заместителю руководителя Территориального управления.

4.2. Должностное лицо Территориального управления указанное в пункте 4.1 настоящего Порядка, получившее обращение, обязано рассмотреть его в день поступления или на следующий рабочий день и принять необходимое организационное решение о порядке дальнейшего рассмотрения обращения по существу, обеспечив своевременное поступление его на исполнение с указанием исполнителю о порядке исполнения в резолюции.

4.3. Ответственность за организацию своевременного и качественного рассмотрения обращения возлагается на указанного в резолюции ответственного исполнителя (структурное подразделение или должностное лицо).

В случае если в резолюции к обращению обозначено несколько исполнителей, исполнитель, указанный в резолюции первым, является ответственным (головным) исполнителем.

4.4. Предложения с обоснованием необходимости изменения головного исполнителя представляются руководителю либо заместителю руководителя Территориального управления руководителем заинтересованного структурного подразделения в течение 3 (трех) дней от даты резолюции к обращению, а по срочным и оперативным поручениям, содержащимся в резолюции, – незамедлительно.

4.5. В случае если поручение выходит за пределы компетенции структурных подразделений - соисполнителей, определенных резолюцией, руководители этих структурных подразделений обеспечивают его исполнение в пределах установленной

компетенции. При этом головной исполнитель представляет дополнительные предложения об изменении состава соисполнителей или о привлечении новых соисполнителей в течение 3 (трех) дней от даты поручения, а по срочным и оперативным поручениям – незамедлительно.

4.6. Соисполнители представляют свои предложения ответственному исполнителю в срок не более половины времени, отведенного на исполнение обращения, если автором резолюции или ответственным исполнителем не установлено иное.

4.7. Руководитель структурного подразделения Территориального управления, получивший обращение с указанием по исполнению о рассмотрении, в день получения или на следующий рабочий день принимает организационное решение о порядке дальнейшего рассмотрения обращения. В резолюции даются указания по исполнению, определяется исполнитель и срок подготовки проекта ответа заявителю.

V. Рассмотрение обращений граждан по существу

5.1. Ответственный исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения:

- 1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;
- 2) запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия (не позднее 3 (трех) рабочих дней со дня получения поручения о рассмотрении обращения);
- 3) в целях объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращения проверяет исполнение ранее принятых решений по обращениям гражданина;
- 4) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- 5) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- 6) письменно уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления

или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

5.2. Обращения считаются рассмотренными, если разрешены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры по устранению указанных недостатков и в установленные сроки заявителю дан ответ.

5.3. При рассмотрении обращения гражданина не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

5.4. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением с критикой деятельности Территориального управления либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов, либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

5.5. Письменные обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции Территориального управления, в течение 7 (семи) дней со дня их регистрации подлежат переадресации в соответствующие органы или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

5.6. Если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращения в течение 7 (семи) дней направляются в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, о чем уведомляется гражданин, направивший обращение. Направление обращений в другой федеральный орган исполнительной власти осуществляется в электронной форме с использованием системы межведомственного электронного документооборота или на бумажном носителе.

5.7. Согласно части 6 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ, запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу или в организацию, решение или действия (бездействие) которых обжалуются.

Если в соответствии с запретом, предусмотренным настоящим пунктом, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается соответствующими должностными лицами гражданину с разъяснением его права обжаловать данное решение или действие (бездействие) в суде.

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

5.9. При поступлении запроса из государственного органа, органа местного самоуправления или от должностного лица, рассматривающего обращение гражданина, структурное подразделение Территориального управления обязано в течение 15 (пятнадцати) дней предоставить в соответствующий орган или должностному лицу документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

5.10. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес либо адрес электронной почты, 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.

5.11. 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) дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.12. 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) дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

5.13. При поступлении обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5.14. 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.

5.15. В случае если в обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно (два раза и более) направлялись письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и в очередном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководителем Территориального управления может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Территориальное управление или одному и тому же должностному лицу, с уведомлением о данном решении гражданина, направившего обращение.

5.16 В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте Территориального управления в сети Интернет, гражданину, направившему обращение, в течение 7 (семи) дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта Территориального управления в сети Интернет, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении

5.17 Рассмотрение обращения может быть прекращено в случае, если гражданин обратился в Территориальное управление с заявлением, в том числе в электронной форме, о прекращении рассмотрения обращения.

5.18 Структурное подразделение (уполномоченный работник), к компетенции которого относятся вопросы организации работы с обращениями граждан, рассматривает и в пределах своей компетенции подготавливает ответы в случаях, указанных в пунктах 5.10, 5.11, 5.13, 5.16 настоящего Порядка.

VI. Направление ответа на обращение

6.1. Ответ гражданину на обращение готовится ответственным исполнителем с учетом информации, предоставленной соисполнителями, а также документов и материалов, представленных другими государственными органами, органами местного самоуправления.

Если обращение по тому же вопросу поступило после окончания рассмотрения основного обращения, то гражданину направляется ответ со ссылкой на дату и исходящий номер отправленного ответа на основное обращение.

При необходимости орган государственной власти, сенатор Российской Федерации или депутат Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, организация, направившие обращение гражданина в адрес Территориального управления, информируются о результатах рассмотрения обращения.

6.2. Текст ответа составляется в официально - деловом стиле, без употребления служебных аббревиатур, последовательно, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в обращении вопросы. При необходимости в ответе приводится ссылка на законодательные и иные нормативные правовые акты Российской Федерации.

При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры воздействия приняты к виновным должностным лицам.

При подготовке ответа на обращения, указанные в пункте 2.8 настоящего Порядка, исполнитель обязан перечислить федеральные органы исполнительной власти, органы местного самоуправления и другие организации, которые перенаправили в Территориальное управление обращение заявителя.

Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается о продлении срока рассмотрения обращения и направления окончательного ответа.

6.3. Подготовка ответа не требуется, если по результатам рассмотрения

обращения принят правовой акт и экземпляр принятого правового акта направлен заявителю.

6.4. Ответы на письменные обращения граждан готовятся на официальном бланке в форме электронного документа и подписываются в АС ДОУ руководителем либо заместителем Территориального управления, в пределах своей компетенции, усиленной квалифицированной электронной подписью либо оформляются на бумажных носителях с собственноручной подписью должностного лица.

6.5. Подписанные уполномоченным должностным лицом Территориального управления ответы на обращения граждан регистрируются сотрудниками отдела правового обеспечения, кадров и делопроизводства в общем массиве исходящих документов АС ДОУ.

6.6. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Территориальное управление в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Территориальное управление в письменной форме. Кроме того, на поступившее в Территориальное управление обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном Территориального управления в сети Интернет.

6.7. При направлении гражданину ответа на бумажном носителе по почтовому адресу письмо, подписанное в АС ДОУ усиленной квалифицированной электронной подписью, распечатывается на официальном бланке Территориального управления и заверяется уполномоченными лицами Территориального управления специальным штампом «Копия электронного документа, подписанного электронной подписью» (с указанием должности, фамилии, инициалов уполномоченного лица и даты заверения) и печатью Территориального управления.

6.8. В случае, если в обращении отсутствуют сведения, позволяющие проверить изложенные факты или дать ответ по существу поставленных в обращении

вопросов, а гражданину был направлен запрос о предоставлении дополнительных сведений или документов, необходимых для рассмотрения его обращения по существу, данное обращение считается исполненным.

Если гражданин устранил причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан ранее, вновь направленное обращение гражданина рассматривается Территориальным управлением в порядке, установленном настоящим Порядком.

VII. Осуществление контроля за рассмотрением письменных обращений граждан

7.1. Контроль за своевременным рассмотрением обращений граждан, поступивших в Территориальное управление, возлагается на отдел правового обеспечения, кадров и делопроизводства Территориального управления, к компетенции которого относятся вопросы организации работы с обращениями граждан.

7.2. Контролю подлежат все обращения граждан, содержащие просьбу, жалобу, предложения.

Контроль может также устанавливаться по инициативе заместителя руководителя Территориального управления и начальников структурных подразделений Территориального управления. При необходимости ими может быть установлен иной срок рассмотрения обращения дополнительно к установленному руководителем Территориального управления, но не превышающий его.

7.3. В этом случае мониторинг соблюдения сроков исполнения документов осуществляют сотрудники отдела правового обеспечения, кадров и делопроизводства Территориального управления ответственные за делопроизводство в Территориальном управлении.

7.4. Категория контроля отражается во вкладке «Контроль» РК документа в АС ДОУ.

7.5. Текущий контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений граждан осуществляется руководителями структурных подразделений Территориального управления.

7.6. Руководители структурных подразделений Территориального управления контролируют ход исполнения своими подчиненными поручений о рассмотрении

обращений граждан, рассматривают случаи нарушения установленных сроков исполнения обращений, принимают меры по устранению причин нарушений.

7.7. В целях своевременного рассмотрения обращений граждан исполнители посредством инструментов АС ДОУ самостоятельно ежедневно проверяют наличие у них на исполнении поручений по рассмотрению обращений граждан, определяют первоочередность их исполнения и своевременно готовят проекты ответов на обращения.

7.8. Контроль за рассмотрением поступивших обращений прекращается на основании информации соответствующих структурных подразделений о направлении ответов на обращения граждан.

7.9. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Информация о промежуточных ответах отражается в РК.

7.10. Обращения, по которым были продлены сроки исполнения, снимаются с контроля после направления окончательных ответов гражданам.

7.11. Решение о снятии с контроля или продлении срока исполнения документа, поставленного на контроль руководителем Территориального управления или лицом, его замещающим, принимается руководителем Территориального управления, лицом, его замещающим, или уполномоченным им лицом на основании отметки о направлении Территориальным управлением ответа на обращение гражданина во вкладке «Исполнение» электронной РК документа в АС ДОУ (при наличии прикрепленного ответа во вкладке «Связи» РК) или соответствующей докладной записки.

7.12. Информация об измененных сроках рассмотрения обращений граждан, о ходе и результатах рассмотрения вносится в РК документа в АС ДОУ сотрудником структурного подразделения (уполномоченным работником) Территориального управления, к компетенции которого относятся вопросы организации работы с обращениями граждан.

7.13. Структурное подразделение (уполномоченные работники) Территориального управления, к компетенции которого относятся вопросы организации работы с обращениями граждан, готовит и представляет:

1) руководителю Территориального управления информацию о состоянии исполнительской дисциплины в части соблюдения сроков рассмотрения

обращений граждан в соответствующем территориальном органе Росимущества – не реже одного раза в квартал;

2) Информация о количестве рассмотренных обращений граждан по итогам года размещается на официальном сайте Росимущества (территориального органа Росимущества) в сети Интернет.

VIII. Личный прием граждан

8.1. Личный прием граждан в Росимуществе осуществляется руководителем Территориального управления, заместителем руководителя Территориального управления, начальниками структурных подразделений Территориального управления.

8.2. Руководитель Территориального управления осуществляет прием граждан, в том числе отдельных льготных категорий граждан, в соответствии с графиком приема граждан, размещенном на официальном сайте Росимущества в сети Интернет (<https://tu38.rosim.gov.ru/>) в подразделе «Личный прием граждан» раздела главного меню «Контакты/Обращения граждан».

8.3. Заместитель руководителя Территориального управления и начальники структурных подразделений Территориального управления осуществляют личный прием граждан по вопросам, относящимся к сфере их компетенции согласно, согласно положению о Территориальном управлении, в соответствии с утвержденным графиком.

8.4. Информация о порядке личного приема граждан должностными лицами Территориального управления, графики приема граждан размещаются в разделе «Личный прием граждан» на официальном сайте Территориального управления в сети Интернет, на информационных стендах в административном здании Территориального управления.

8.5. Запись на личный прием осуществляется в следующем порядке:

8.5.1. Личный прием граждан осуществляется по предварительной записи.

8.5.2. Запись на личный прием к руководителю Территориального управления, заместителю Территориального управления производится с соблюдением следующих требований:

просьба заявителя о личном приеме не должна быть анонимной;

интересующий заявителя вопрос должен относиться к компетенции Территориального управления;

обращение гражданина при необходимости должно подкрепляться материалами и документами, обосновывающими или поясняющими суть обращения;

представляемые заявителем материалы не должны содержать оскорбительных выражений, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

8.6. Организация работы по подбору, подготовке и оформлению необходимых документов к приему граждан возлагается на начальников структурных подразделений Территориального управления, в компетенцию которых входят рассматриваемые вопросы.

8.7. Отдел правового обеспечения, кадров и делопроизводства Территориального управления, отвечающее за организацию приема, обеспечивает доведение до сведения граждан информации о месте, дате, времени приема либо об их изменении.

8.8. Список граждан, записавшихся на личный прием, с указанием краткого содержания обращения, а также все необходимые материалы по рассматриваемому вопросу представляются руководителю Территориального управления, заместителю Территориального управления, ведущему прием, отделом правового обеспечения, кадров и делопроизводства Территориального управления не позднее чем за три дня до дня приема.

8.9. Порядок проведения личного приема:

8.9.1. Личный прием граждан руководителем Территориального управления, заместителем Территориального управления ведется в порядке очередности согласно предварительной записи. При этом отдельные льготные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

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

8.9.3. В ходе личного приема граждан руководителем Территориального управления, заместителем Территориального управления для решения вопросов, поднятых гражданином, при необходимости могут привлекаться должностные лица

Территориального управления, в компетенцию которых входит рассматриваемый вопрос.

8.9.4. В интересах обеспечения защиты прав граждан ведение личного приема может сопровождаться аудио- и видеозаписью, о чем граждане уведомляются до начала личного приема.

8.9.5. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина, совершения им действий, нарушающих общественный порядок или представляющих непосредственную угрозу для жизни и здоровья окружающих, прием может быть прекращен.

8.10. Во время личного приема гражданин может сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

8.11. Результатом личного приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие должностным лицом, осуществляющим личный прием, решения по разрешению этого вопроса.

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

8.13. Если во время приема граждан решение поставленных вопросов невозможно, от посетителя принимается письменное обращение, которое после регистрации направляется на рассмотрение в соответствующие структурные подразделения Территориального управления.

8.14. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поставленных гражданином вопросов не входит в компетенцию Территориального управления, гражданину разъясняется право и порядок обращения в соответствующие органы государственной власти.

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

8.16. Информация о приеме гражданина должностным лицом Территориального управления, содержание устного обращения гражданина и результатов приема, в том числе о данных в ходе приема разъяснениях, принятых от гражданина документах, поручениях, вносится в карточку личного приема гражданина (далее – карточка личного приема), которая оформляется согласно приложению к настоящему Порядку.

Карточки личного приема граждан должностными лицами Территориального управления передаются на регистрацию, осуществляемую аналогично письменным обращениям граждан согласно пункту 2.1 настоящего Порядка.

8.17. Письменные обращения, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации, рассмотрению и контролю в порядке, установленном разделами II и IV настоящего Порядка.

8.18. Сотрудники отдела правового обеспечения, кадров и делопроизводства Территориального управления, ответственные за организацию работы с обращениями граждан:

- осуществляют мероприятия по подготовке и проведению ежегодного общероссийского дня приема граждан;

- обеспечивают функционирование специально выделенной телефонной линии для приема устных обращений граждан, переадресованных из Администрации Президента Российской Федерации.

8.19. Сотрудники (делопроизводители) отдела правового обеспечения, кадров и делопроизводства Территориального управления, ответственные за организацию работы с обращениями граждан, осуществляют мероприятия по подготовке и проведению ежегодного общероссийского дня приема граждан.

Приложение
к Порядку работы с обращениями
граждан в Территориальном управлении
Федерального агентства по управлению
государственным имуществом в
Иркутской области

(Образец)

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАНИНА

*заполняется сотрудником отдела правового обеспечения, кадров и делопроизводства
Территориального управления, осуществляющим запись на прием:*

Дата и время записи на прием «__» _____ 20__ г. __ час. __ мин.

Заявитель, пришедший на личный прием:

Фамилия _____

Имя, отчество (при наличии) _____

Контактный телефон: _____

e-mail: _____

Почтовый _____ адрес _____ для _____ ответа: _____

Когда, по какому вопросу обращались ранее: _____

Краткое содержание устного обращения:

1. _____

2. _____

Должностное лицо, осуществляющее личный прием:

ФИО _____ (при _____ наличии): _____

Должность: _____

Дата, назначенная на прием «__» _____ 20__ г. в __ час., каб. № _____,
административное _____ здание _____ Территориального _____ управления
по адресу: 664025, Иркутская область, г. Иркутск, ул. Российская, 17

[Подпись лица, осуществившего запись]

_____ (расшифровка подписи)

заполняется сотрудником отдела правового обеспечения, кадров и делопроизводства Территориального управления, осуществляющим запись на прием:

Дата приема «__» _____ 20__ г. ____ час. ____ мин.

Содержание устного обращения:

1. _____
2. _____

Решение, принятое по устному обращению:

Дан устный ответ, принято письменное обращение, заявителю отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, даны поручения (нужное подчеркнуть)

Содержание устного ответа / содержание поручений:

1. _____
 2. _____
- _____

Отметка о полученных документах во время приема: _____

Письменный ответ требуется/не требуется: _____

[Подпись лица, осуществившего прием]

_____ (расшифровка подписи)

[Подпись заявителя, дата]

_____ (расшифровка подписи)