



ДЕПАРТАМЕНТ КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И МОЛОДЕЖНОЙ
ПОЛИТИКИ
МЭРИИ ГОРОДА КЫЗЫЛА
КЫЗЫЛ ХООРАЙНЫҢ МЭРИАЗЫНЫҢ КУЛЬТУРА, СПОРТ
БОЛГАШ АНЫЯКТАР ПОЛИТИКАЗЫНЫҢ ДЕПАРТАМЕНТИЗИ

667000, Республика Тыва, город Кызыл, улица Ленина, д.32, тел.: 3-47-46

ПРИКАЗ № 126-ог

« 05 » 12 2019 г.

г. Кызыл

Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан и организации личного приема граждан

Во исполнение распоряжения мэрии города Кызыла от 21.11.2019 г. №972-р «Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан и организации личного приема граждан в мэрии города Кызыла», в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации», Постановлением Правительства Республики Тыва от 26 июня 2007 г. № 694 «Об утверждении Положения о рассмотрении обращений граждан и об организации личного приема граждан в Правительстве Республики Тыва»,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений граждан и организации личного приема граждан в Департаменте культуры, спорта и молодежной политики мэрии города Кызыла (далее - Департамент).
2. Утвердить график приема граждан начальником Департамента.
3. Заместителю начальника Департамента Салчак Д.В. провести работу по размещению настоящего приказа на официальном сайте органов местного самоуправления городского округа «Город Кызыл Республики Тыва» www.mkyzyl.ru.
4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Начальник Департамента

 С.Д. Монгуш

С приказом ознакомлены:

 Салчак Д.В.
 Хертек А.А.

Утверждено приказом
Департамента культуры, спорта
и молодежной политики
мэрии города Кызыла
от 05 декабря 2019 г. № 126-09

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрений обращений граждан и организации личного приема граждан в Департаменте культуры, спорта и молодежной политики мэрии города Кызыла

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрений обращений граждан в Департаменте культуры, спорта и молодежной политики мэрии города Кызыла (далее – Положение) определяет порядок и единый подход к работе по организации рассмотрения обращений и личного приема граждан в Департаменте культуры, спорта и молодежной политики мэрии города Кызыла (далее – Департамент), в том числе правила регистрации, рассмотрения обращения и контроля за соблюдением порядка их рассмотрения.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с требованиями Федерального закона от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон).

1.3. Под обращениями граждан понимаются, направленные в письменной форме или в форме электронного документа, предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина.

1.4. Обращение, поступившее в Департамент, подлежит обязательному рассмотрению в порядке и в сроки, установленные настоящим Положением.

2. Основные термины

2.1. В Положении используются следующие основные понятия:

2.1.1. Обращение гражданина (далее обращение) – направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления.

2.1.2. Предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

2.1.3. 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 государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

2.1.4. Жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

2.1.5. Повторные обращения - обращения, поступившие от одного и того же лица (группы лиц) по одному и тому же вопросу, если во времени подачи первого обращения истек установленный федеральным законодательством для рассмотрения данного обращения срок или обратившийся не согласен с принятым по его обращению решением;

2.1.6. Анонимные обращения - обращения, не содержащие сведений о личности обратившихся граждан, а именно: фамилии, имени, отчества, данных о месте жительства, работы или учебы.

3. Порядок рассмотрения письменных обращений граждан

3.1. Прием обращений граждан в Департаменте осуществляет документовед отдела правового, кадрового документационного обеспечения Департамента (далее – Документовед).

3.2. Письменные обращения граждан должны содержать фамилия, имя, отчество и наименование должности начальника Департамента, изложение существа обращения, фамилию, имя, отчество обратившегося гражданина, данные о месте жительства (месте пребывания) или работы (учебы), дату и личную подпись, адрес, по которому следует отправить ответ на обращение.

К обращению могут быть приложены необходимые для рассмотрения документы или их копии.

3.3. Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество, адрес электронной почты и почтовый адрес. Гражданин может приложить к такому обращению необходимые документы и материалы или их копии.

3.4. В правой части нижнего поля первого листа письменного обращения проставляется регистрационный штамп, в котором указывается регистрационный номер и дата обращения. Письменные обращения граждан, поступившие в Департамент, после изучения регистрируются в журнале учета, и их содержание заносится в электронную базу данных.

3.5. Обращения, направленные начальнику Департамента, но не входящие в компетенцию Департамента, в течение семи рабочих дней со дня регистрации направляются в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу в компетенцию которых входит решение поставленных в

обращении вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения за исключением случая, указанного в ч. 4 ст.11 Федерального закона.

3.6. По результатам рассмотрения обращений граждан готовится письменный ответ, который подписывается начальником Департамента или лицом, его замещающим. Копии ответов на обращения граждан прилагаются к материалам подлинников обращений и подшиваются у Документоведа. Также копии ответов прикрепляются ответственным исполнителем к электронному документообороту СЭД «Практика» под входящим регистрационным номером.

3.7. Обращения граждан, поступившие из редакций средств массовой информации, рассматриваются в порядке и сроки, предусмотренные настоящим Положением.

3.8. Обращение гражданина, не содержащее фамилии, имени, отчества и данных о его месте жительства (месте пребывания) или работы (учебы), личной подписи, признается анонимным и рассмотрению не подлежит.

3.9. Обращения, содержащие нецензурные выражения, не рассматриваются.

3.10. Обращения, содержащие сведения о готовящемся или совершенном преступлении, направляются незамедлительно в правоохранительные органы.

3.11. Обращения с пометкой "Лично", поступившие на имя начальника Департамента, не вскрываются и передаются лично начальнику Департамента.

3.12. В случае, если обращение, поступившее с пометкой "Лично", не является письмом личного характера, получатель должен передать его для регистрации Документоведу.

4. Порядок регистрации ответов на обращения граждан

4.1. Подписанный руководством ответ на обращение гражданина в тот же день должен быть сдан Документоведу для регистрации и отправки.

4.2. Перед регистрацией документа, поступившего на отправку, проверяется правильность его оформления:

4.2.1. наличие бланка, подписи, необходимых виз и сведений об исполнителе;

4.2.1. наличие заголовка к тексту, номера и даты документа, на который дается ответ;

4.2.2. правильность адреса заявителя;

4.2.3. наличие указанных в документе приложений, а также материалов, на основании которых готовится ответ на поступившее заявление;

4.2.4. наличие печати в тех случаях, когда она полагается.

4.3. Неправильно оформленные документы возвращаются исполнителям на доработку.

5. Сроки рассмотрения обращений граждан

5.1. Обращения граждан независимо от способа их направления подлежат рассмотрению в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

5.2. В случае, если в резолюции начальника Департамента указано несколько исполнителей, то контроль за сроками исполнения, осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым (ответственный исполнитель). Соисполнители за 5 дней до истечения установленного срока исполнения поручения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

5.3. В случае, если для разрешения обращений необходимо проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов либо принятие других мер, сроки рассмотрения обращений могут быть продлены в соответствии с положениями части 2 статьи 10 Федерального закона. Начальник Департамента вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращения не позднее, чем за 5 дней до наступления контрольного срока рассмотрения обращения.

5.4. При утрате исполнителем обращения назначается служебная проверка, о результатах которой информируется начальник Департамента.

5.5. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения временно замещающему его работнику. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности исполнитель обязан сдать в установленном порядке все числящиеся за ним обращения работнику, ответственному за делопроизводство в структурном подразделении и непосредственному руководителю.

5.6. Согласно ст. 5.59 КоАП РФ об административных правонарушениях предусмотрена административная ответственность за нарушение установленного законодательством Российской Федерации порядка рассмотрения обращений граждан. Несоблюдение установленного законодательством Российской Федерации порядка рассмотрения обращений граждан должностными лицами органов местного самоуправления, муниципальных учреждений и иных организаций, на которые возложено осуществление публично значимых функций, влечет наложение на них административного штрафа (от 5 000 до 10 000 тыс. руб.).

6. Организация личного приема граждан начальником Департамента

6.1. Личный прием граждан проводится начальником Департамента в соответствии с графиком личного приема граждан (приложение №2).

6.2. Организацию личного приема граждан, в том числе предварительную запись граждан на личный прием, выполнение процедур, установленных настоящим разделом, осуществляет Документовед.

6.3. Информация о графике приема граждан готовится на основании предоставляемой информации по установленной форме и размещается на информационных стендах в здании Департамента, а также на официальном сайте Департамента, мэрии города Кызыла.

6.4. В исключительных случаях (командировка, болезнь и другие уважительные причины руководства) личный прием граждан по согласованию может быть перенесен на определенный день, о чем заблаговременно оповещаются записавшиеся на прием граждане.

6.5. Документовед обязан уточнить мотивы и суть обращения, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность обращения гражданина, записавшегося на личный прием. Для записи на прием гражданину необходимо в письменном виде подробно изложить суть вопроса, заполнив карточку личного приема. К карточке приема необходимо приложить копии документов, необходимые для подготовки информации для начальника Департамента.

6.6. На личный прием начальника Департамента по необходимости может быть приглашены заместители, начальники отделов, специалисты и начальники подведомственных организаций Департамента.

6.7. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов. В случае если изложенные на личном приеме факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.8. При необходимости Документовед вправе запрашивать от соответствующих государственных органов и органов местного самоуправления (за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия) дополнительную информацию и справочные материалы по существу обращения.

6.9. Запись на прием осуществляется с понедельника по четверг с 08.30 до 12.30 часов и с 13.30 до 17.30 часов, в пятницу с 08.30 до 12.30 часов (кроме выходных и праздничных дней).

6.10. На каждого гражданина, записавшегося на прием, заполняется карточка личного приема (приложение № 1 к Положению), в которой указываются:

- 1) фамилия, имя и отчество обратившегося;
- 2) адрес его места жительства;
- 3) контактный номер;
- 4) входящие номера предыдущих обращений, если гражданин несколько раз обращался в мэрию г. Кызыла по тому же вопросу;
- 5) иные необходимые сведения;
- 6) излагается подробная суть вопроса, по которому обращается гражданин;
- 7) результат приема;

- 8) подпись обратившегося на согласие с условиями личного приема.
9) подпись обратившегося на согласие на обработку персональных данных.
6.10.2. Время личного приема каждого гражданина не должно превышать 30 минут.

6.11. Правом на внеочередной личный прием в дни и часы, установленные графиком для личного приема граждан, обладают:

- 1) ветераны Великой Отечественной войны;
- 2) инвалиды I группы с одним сопровождающим лицом;
- 3) беременные женщины.

Список граждан, предварительно записавшихся на прием, необходимый пакет документов с указанием краткого содержания вопросов обращения, передается начальнику Департамента накануне дня приема.

6.12. В случае неявки гражданина по уважительной причине начальник Департамента, ведущий прием вправе перенести рассмотрения обращения на следующий срок, но не более чем на один месяц.

В случае неявки гражданина на личный прием без указания уважительной причины, начальником Департамента, ведущим прием граждан, признается утрата заявителем заинтересованности в рассмотрении его вопроса, обращение остается без рассмотрения и направляется в архив.

6.13. При необходимости Документовед до дня приема готовит информацию, необходимую для решения вопроса обратившегося гражданина.

6.14. Личный прием граждан ведется в порядке очередности. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

6.15. В случае, если вопросы, поставленные гражданином, относятся к компетенции Департамента, касаются работы его органов или должностных лиц, направлены на совершенствование работы Департамента, начальник Департамента по усмотрению вправе направлять обращение граждан для исполнения своим заместителям по курируемым вопросам.

6.16. По просьбе гражданина ему дается письменный ответ (о порядке направления письменного ответа гражданин уведомляется устно во время личного приема).

6.17. Письменный ответ подписывает начальник Департамента или лицо, его заменяющее.

6.18. Ответственность за организационное, информационное и документационное обеспечение личного приема граждан начальника Департамента несет Документовед.

6.19. Граждане, находящиеся в нетрезвом состоянии, на личный прием граждан не допускаются. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина прием может быть прекращен. При необходимости может быть вызван сотрудник полиции.

6.20. Если обращение гражданина (устное или письменное) записавшегося на личный прием не соответствует вышеприведенным требованиям, гражданину может быть отказано в личном приеме с обязательным разъяснением причины отказа. Информация о поведении гражданина отражается в карточке приема граждан, оформляемой организатором личного приема по итогам личного приема. Начальник Департамента вправе осуществлять прием граждан в иных местах, и информировать граждан о дате, времени и месте проведения приема через средства массовой информации.

6.21. Материалы личного приема хранятся в течение 5 лет согласно номенклатуры дел, утвержденного распоряжением мэрии г. Кызыла от 31 марта 2016 г. №206-р, затем уничтожаются в установленном порядке.

Приложение № 1
к положению о порядке
рассмотрений обращений граждан
и организации личного приема
граждан Департамента культуры,
спорта и молодежной политики
мэрии города Кызыла

КАРТОЧКА

Личного приема граждан

Дата приема _____
Ф.И.О. _____

Адрес почтовый, электронный, контактный телефон _____

Предыдущие обращения от _____
Подробная суть вопроса: _____

Иные необходимые сведения

Краткое содержание ответа гражданину: _____

Требуемые документы: _____

С условиями личного приема согласен (а) _____

Приложение № 2
к положению о порядке
рассмотрений обращений граждан
и организации личного приема
граждан Департамента культуры,
спорта и молодежной политики
мэрии города Кызыла

График
приема граждан начальником Департамента культуры, спорта
и молодежной политики мэрии города Кызыла

№ п/п.	Должность	День и время приема	Место приема
1.	Начальник Департамента	Еженедельно по средам с 16.00 до 17.30 часов	Департамент культуры, спорта и молодежной политики мэрии г. Кызыла, ул. Ленина 32, кабинет 110, запись на прием и консультации по приему ежедневно в кабинете №110, телефон для справок: 3-47-46