



ПРИКАЗ

БОЕРЫК

13 июль 2015

№ 267-осн

г.Казань

О порядке рассмотрения обращений граждан,
поступающих в Министерство лесного хозяйства Республики Татарстан

В соответствии с Федеральным законом от 2.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Республики Татарстан от 24.06.2014 № 75-ЗРТ «О внесении изменений в Закон Республики Татарстан «Об обращениях граждан в Республике Татарстан», приказами Министерства лесного хозяйства Республики Татарстан от 29.12.2012 № 771-осн «Об утверждении «Инструкции по делопроизводству в Министерстве лесного хозяйства Республики Татарстан», от 09.12.2014 № 573/1-осн «О внесении изменений в приказ Министерства лесного хозяйства Республики Татарстан от 28.04.2011 № 176-осн «Об утверждении положений и должностных регламентов», от 28.01.2015 № 32-осн «Об использовании почтовых конвертов при отправке исходящей корреспонденции почтовым отправлением в Министерстве лесного хозяйства Республики Татарстан», в целях совершенствования организации работы с личными и письменными обращениями граждан в Министерстве лесного хозяйства Республики Татарстан (далее - Министерство) п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемый порядок рассмотрения обращений граждан, поступающих в Министерство лесного хозяйства Республики Татарстан (далее - Порядок).

2. Заместителям министра, руководителям структурных подразделений, уполномоченным лицам на проведение личного приема граждан, а также на работу с письменными обращениями граждан, обеспечить исполнение Порядка.

3. Отделу организационной работы ежемесячно представлять Министру лесного хозяйства Республики Татарстан информацию о состоянии исполнительской дисциплины по вопросу рассмотрения обращений граждан с указанием исполнителей, допустивших нарушение установленных сроков рассмотрения указанных обращений.

4. Установить, что нарушение сроков рассмотрения обращений граждан, а также невыполнение требований к оформлению и качеству ответа на обращения граждан является основанием для применения к государственному гражданскому служащему, допустившему нарушение, дисциплинарного взыскания и учитывается при определении размера его премии.

5. Назначить Л.Н.Измайлову, старшего специалиста отдела организационной работы ответственным лицом за работу по личному приему граждан в Министерстве.

6. Признать утратившими силу приказы от 28.11.2014 № 523-осн «О назначении лиц, ответственных за работу по личному приему граждан и Интернет-приемной Министерства лесного хозяйства Республики Татарстан», от 28.11.2014 № 524-осн «О порядке рассмотрения личных и письменных обращений граждан в Министерстве лесного хозяйства Республики Татарстан».

7. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на управляющего делами Министерства Н.А.Золотова.

Министр



А.А.Назиров

УТВЕРЖДЕН
приказом Министерства лесного
хозяйства Республики Татарстан
от 13.07.2015 № 267-осн

**Порядок рассмотрения обращений граждан,
поступающих в Министерство лесного хозяйства Республики Татарстан**

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок регламентирует процедуру рассмотрения и исполнения обращений граждан, поступающих в Министерство лесного хозяйства Республики Татарстан (далее - Министерство), в соответствии с Федеральным законом от 2.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Республики Татарстан от 24.06.2014 № 75-ЗРТ «О внесении изменений в Закон Республики Татарстан «Об обращениях граждан в Республике Татарстан», приказами Министерства от 29.12.2012 № 771-осн «Об утверждении «Инструкции по делопроизводству в Министерстве лесного хозяйства Республики Татарстан», от 09.12.2014 № 573/1-осн «О внесении изменений в приказ Министерства лесного хозяйства Республики Татарстан от 28.04.2011 № 176-осн «Об утверждении положений и должностных регламентов», от 28.01.2015 № 32-осн «Об использовании почтовых конвертов при отправке исходящей корреспонденции почтовым отправлением в Министерстве лесного хозяйства Республики Татарстан».

1.2. Место нахождения Министерства лесного хозяйства Республики Татарстан (почтовый адрес): 420124, г.Казань, пр.Х.Ямашева, д.37 А.

Проезд общественным транспортом: до остановки «Парк Победы».

Проход по документу, удостоверяющему личность.

График работы: ежедневно, кроме субботы и воскресенья, с 9:00 до 18:00, обед с 13:00 до 14:00.

1.3. Личный прием граждан проводится по вторникам с 14:00 часов.

Телефоны для справок и предварительной записи на личный прием:

Приемная министра лесного хозяйства Республики Татарстан (далее - Министр) - (843) 221-37-01 (вн.5010);

Приемная заместителей министра лесного хозяйства Республики Татарстан - (843) 221-37-02 (вн.4010).

1.4. Адрес официального сайта Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» - www.minleshoz.tatarstan.ru (далее - официальный сайт), E-mail: Minleshoz@tatar.ru (далее - электронная почта).

1.5. Порядок рассмотрения обращения граждан может быть получен:

- 1) посредством информационного уголка, расположенного в помещении Министерства;
- 2) через Интернет-приемную посредством сети «Интернет» на официальном сайте в разделе «Обращения и прием граждан»;

- 3) в форме личного устного обращения к уполномоченным лицам на проведение личного приема граждан, а также на работу с письменными обращениями граждан (далее-уполномоченное лицо) во время личного приема (лично или по телефону);
- 4) при письменном обращении в Министерство, а также в форме электронного документа по электронной почте.

1.6. Рассмотрение личных устных и письменных обращений граждан включает в себя:

- 1) принятие и регистрация обращения;
- 2) обязательное рассмотрение обращения, в т.ч. анонимного;
- 3) подготовка и подписание ответа на обращение;
- 4) направление результата рассмотрения обращения.

2. Рассмотрение письменных обращений граждан

2.1. К регистрации принимаются письменные обращения граждан, направленные на имя руководства Министерства.

Специалист отдела организационной работы регистрирует обращение в единой межведомственной системе электронного документооборота (далее - ЕМСЭД) и направляет на рассмотрение министру либо лицу, его замещающему.

2.2. Министр, либо лицо его замещающее, рассматривает письменное обращение и направляет через ЕМСЭД заместителю министра, в компетенцию которого входит предмет рассматриваемого обращения, для рассмотрения обращения.

Заместитель министра рассматривает письменное обращение и через ЕМСЭД направляет его руководителю структурного подразделения Министерства (далее - руководитель), в компетенцию которого входит предмет рассматриваемого обращения, для рассмотрения обращения по существу и подготовки ответа заявителю.

Руководитель назначает из числа специалистов структурного подразделения Министерства исполнителя, ответственного за рассмотрение обращения (далее - исполнитель), и через ЕМСЭД направляет ему обращение для подготовки ответа заявителю.

2.3. Исполнитель:

изучает существо обращения, нормативную правовую базу по проблеме, обозначенной в обращении;

если обращение заявителя по своему содержанию не относится к компетенции Министерства, осуществляется процедура, устанавливаемая п.5 настоящего Порядка;

если обращение не содержит фамилии и адреса заявителя, т.е. является анонимным, осуществляется процедура, устанавливаемая п.4 настоящего Порядка;

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

готовит проект ответа заявителю;

направляет проект ответа на согласование руководителю структурного подразделения, заинтересованным структурным подразделениям Министерства, заместителям министра.

2.4. Руководитель структурного подразделения, заинтересованные структурные подразделения Министерства, заместители министра рассматривают и согласовывают подготовленный проект ответа и направляют его исполнителю.

2.5. Исполнитель при необходимости устраняет недостатки, согласовывает проект ответа со всеми лицами, указанными в п. 2.4, и направляет согласованный проект ответа на подпись Министру (заместителю министра).

2.6. Министр (заместитель министра) рассматривает и подписывает письмо-ответ на обращение заявителя либо возвращает на доработку.

2.7. Представление проекта на подпись должно быть обеспечено исполнителем не менее чем за 3 календарных дня до наступления установленного срока исполнения.

2.8. Подписанное Министром (заместителем министра) письмо-ответ регистрируется в ЕМСЭД отделом организационной работы.

2.7. Ответ на обращение направляется исполнителем в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

3. Рассмотрение обращений, поступивших через Интернет-приемную официального портала Правительства Республики Татарстан

3.1. Для приема обращений граждан через Интернет-приемную применяется специализированное программное обеспечение, предусматривающее обязательное заполнение заявителем необходимых реквизитов.

3.2. Адреса официального сайта и электронной почты указаны в п.1.4.

3.3. Обращение, поступившее через Интернет-приемную официального сайта, регистрируется и рассматривается в порядке, предусмотренном п. 2 настоящего Порядка.

3.4. Исполнитель по результатам рассмотрения обращения, поступившего через Интернет-Приемную, направляет заявителю ответ по почтовому или электронному адресу, о чем специалистом отдела организационной работы делается отметка в карточке документа в ЕМСЭД при регистрации исходящего ответа в ЕМСЭД.

4. Рассмотрение анонимных письменных обращений

4.1. Исполнитель, рассмотрев анонимное обращение, подготавливает в ЕМСЭД Докладную записку на имя руководства Министерства с заключением по существу обращения. После чего производство по анонимному обращению прекращается.

4.2. Если в обращении, признанном анонимным, содержится информация о готовящихся, совершаемых или совершенных противоправных деяниях, ответственный исполнитель осуществляет процедуру в соответствии с действующим законодательством.

5. Направление обращений по подведомственности

5.1. В случае если обращение заявителя по своему содержанию не относится к компетенции Министерства, специалист-исполнитель структурного подразделения готовит письмо о направлении обращения по подведомственности в порядке, предусмотренным п. 2, и направляет вместе с уведомлением заявителю в установленные сроки.

6. Продление срока рассмотрения обращения

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

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

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

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

В указанных случаях исполнитель готовит обоснованный проект документа о продлении срока рассмотрения обращения и направляет его на согласование министру (заместителю министра).

6.2. Министр (заместитель министра) рассматривает обоснование и устанавливает дополнительный срок для рассмотрения обращения и направляет исполнителю.

6.3. Исполнитель, после утверждения продления срока исполнения по обращению гражданина, извещает:

- заявителя о продлении срока с указанием причины и срока продления;
- отдел организационной работы для переноса срока исполнения по обращению гражданина.

7. Личный прием граждан

7.1. Личный прием граждан проводится Министром, заместителями министра, уполномоченными лицами в структурных подразделениях Министерства в установленные дни и часы.

Информация о месте приёма, установленных для приема днях и часах, контактных телефонах уполномоченных лиц размещается на официальном сайте Министерства.

Указанная информация также размещена в информационном уголке, расположенном в фойе Министерства.

7.2. Личный прием граждан руководством Министерства осуществляется специалистом отдела организационной работы (секретарь) по предварительной записи с предъявлением гражданином документа, удостоверяющего его личность.

Справочные телефоны для записи на прием к министру: (843) 221-37-01, к заместителям министра: (843) 221-37-02.

Учет личных обращений граждан к руководству Министерства ведется специалистом отдела организационной работы (секретарь) в ЕМСЭД.

7.3. На каждого гражданина, записавшегося на прием, заполняется учетная карточка приема граждан установленной формы (Приложение № 1), в которой указывается:

- 1) фамилия, имя и отчество (последнее-при наличии) обратившегося;
- 2) адрес его места жительства;
- 3) фамилия должностного лица, ведущего прием;
- 4) иные необходимые сведения.

7.4. Прием граждан в структурных подразделениях Министерства ведется уполномоченными лицами с оформлением учетной карточки приема граждан установленной формы (Приложение № 1), которые передаются в день приема в отдел организационной работы для регистрации в ЕМСЭД.

7.5. В ходе личного обращения заявитель излагает суть вопросов, на которые дается устное разъяснение по существу поставленных вопросов, только при его личном согласии, которое фиксируется его подписью в учетной карточке приема граждан. В случае не согласия гражданина на устный ответ, ответ дается ему в письменном виде в порядке, предусмотренным п. 2.

Уполномоченное лицо, руководствуясь законодательством Российской Федерации и законодательством Республики Татарстан, в пределах своей компетенции вправе принять одно из следующих решений:

дать устные разъяснения;

удовлетворить просьбу, сообщив посетителю порядок и срок исполнения принятого обращения;

отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения.

В учетную карточку личного приема вносится информация о заявителе и о завершении работы с личным обращением гражданина.

7.6. В случае если во время личного приема гражданина немедленное решение поставленных вопросов невозможно, поручение направляется в соответствующее структурное подразделение Министерства и рассматривается в порядке, предусмотренном п. 2 настоящего Порядка.

8. Контроль и анализ рассмотрения обращений граждан

8.1. Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан включает в себя: выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение жалоб, проведение проверок, принятие решений и подготовку ответов на обращение заявителей, подготовку решений на действие (бездействие) должностных лиц Министерства.

8.2. Министр (заместитель министра) осуществляет контроль за своевременным рассмотрением обращений заявителей.

8.3. Начальники структурных подразделений (в его отсутствие - лицо, его замещающее):

- обязаны в пределах своих полномочий осуществлять контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений граждан, направления письменных ответов на обращения, организацию личного приема и личного выездного приема граждан, исполнения ранее принятых ими решений по обращениям, а также принимать меры по устранению выявленных нарушений;

- несут персональную ответственность за несвоевременную и (или) ненадлежащую работу по обращению граждан;

- проводят анализ работы с обращениями граждан в структурном подразделении, а также мониторинг вопросов, содержащихся в обращениях граждан. Анализ должен содержать информацию о количестве поступивших, переадресованных и рассмотренных письменных обращений, обращений в форме электронного документа, о местах, днях и часах приема граждан, о количестве граждан, принятых на личном приеме, об уполномоченных лицах по личному приему граждан и личном выездном приеме, о тематике обращений, о принятых по результатам рассмотрения обращений мерах, в том числе информацию о принятых нормативных правовых и иных актах (при наличии);

- ежеквартально, в срок до 3 числа, следующего за отчетным периодом, представляют в отдел организационной работы анализ работы с обращениями граждан в структурном подразделении;

- по результатам мониторинга вносят в сектор развития информационных технологий предложения для размещения и актуализации информации в разделе «Часто задаваемые вопросы» официального сайта Министерства.

8.4. Отдел организационной работы:

- ежеквартально осуществляет сводный анализ поступивших обращений граждан в Министерство (далее-Отчет);

- представляет Отчет в сектор развития информационных технологий для размещения и актуализации информации в разделе «Обращения и прием граждан» официального сайта Министерства.

8.5. Сектор развития информационных технологий оперативно актуализирует информацию в разделе «Обращения и прием граждан» официального сайта Министерства.

Приложение № 1
к приказу Министерством лесного
хозяйства Республики Татарстан
от « ____ » _____ 2015 г.

УЧЕТНАЯ КАРТОЧКА ПРИЕМА ГРАЖДАН

№ _____ Дата приема « ____ » _____ 20 ____ г.

Район _____

Адрес _____

Фамилия, имя, отчество автора _____

Социальное положение _____

Льготный состав _____

Повторность: Да, нет _____

Содержание беседы _____

Результат приема _____

Вел беседу _____

Подпись _____

Согласен на устный ответ _____

Подпись _____