



**ГЛАВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ КОНТРОЛЯ И ПРОТИВОДЕЙСТВИЯ
КОРРУПЦИИ РЯЗАНСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПРИКАЗ

«30» декабря 2019 года

№ 215

О внесении изменений в приказ главного управления контроля и противодействия коррупции Рязанской области от 29.12.2017 № 38 «Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан в главном управлении контроля и противодействия коррупции Рязанской области»

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в связи с организационно-штатными мероприятиями в главном управлении контроля и противодействия коррупции Рязанской области и в целях совершенствования работы по рассмотрению обращений граждан ПРИКАЗЫВАЮ:

Внести в приложение к приказу главного управления контроля и противодействия коррупции Рязанской области от 29.12.2017 № 38 изменение, изложив его в новой редакции согласно приложению.

Начальник главного управления

В.И. Самохвалов

Приложение
к приказу главного управления
контроля и противодействия
коррупции Рязанской области
от «30» декабря 2019 года № 215

«Приложение
к приказу главного управления
контроля и противодействия
коррупции Рязанской области
от «29» декабря 2017 года № 38

**ПОЛОЖЕНИЕ
О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ
ГРАЖДАН В ГЛАВНОМ УПРАВЛЕНИИ КОНТРОЛЯ И
ПРОТИВОДЕЙСТВИЯ КОРРУПЦИИ РЯЗАНСКОЙ ОБЛАСТИ**

I. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан (далее – Положение) в главном управлении контроля и противодействия коррупции Рязанской области (далее – главное управление) разработано в соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Положением регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права обращения в государственные органы, устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан должностными лицами главного управления, а также ведения делопроизводства по ним.

1.2. Организация работы с обращениями граждан в главном управлении ведется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящим Положением.

1.3. Учет письменных и устных обращений граждан, а также обращений в форме электронного документа, поступающих в главное управление, выполняют сотрудники административного отдела Главного управления, ответственные за делопроизводство (далее – специалисты по делопроизводству).

Делопроизводство по обращениям граждан в главном управлении ведется отдельно от других видов делопроизводства.

Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке,

установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами, обращений, вытекающих из отношений, складывающихся внутри коллективов коммерческих и некоммерческих организаций, общественных объединений, регулируемых нормами федерального законодательства, их уставами и положениями, а также служебных писем, исполненных на официальных бланках учреждений, организаций, предприятий, подписанных их руководителями, которые рассматриваются в порядке, установленном для общей корреспонденции.

1.4. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения главным управлением обращений граждан распространяется:

- на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами;
- на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом;
- на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц.

II. Право граждан на обращение

2.1. Граждане имеют право обращаться в главное управление лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц.

2.2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

2.3. Форма обращения выбирается гражданами самостоятельно.

2.4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

III. Основные термины, используемые в настоящем Положении

В настоящем Положении используются следующие основные термины:

- обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в главное управление или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;
- 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;

- 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;

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

- должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в главном управлении.

IV. Права и гарантии безопасности гражданина в связи с рассмотрением его обращения

4.1. При рассмотрении обращения главным управлением или должностными лицами главного управления гражданин имеет право:

4.1.1. Представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

4.1.2. Знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

4.1.3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а в случае, предусмотренном частью 5.1 статьи 11 указанного Федерального закона, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

4.1.4. Обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

4.1.5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

4.2. Гражданину в связи с рассмотрением его обращения гарантируется неразглашение 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.

V. Требования к письменным обращениям

5.1. В письменном обращении граждан в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

5.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов граждан к письменному обращению прилагает документы и материалы либо их копии.

5.3. Обращение, поступившее в главное управление или к должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». В обращении граждан в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

VI. Направление и регистрация письменных обращений

6.1. Гражданин направляет письменное обращение в главное управление или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

6.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в главное управление или должностному лицу.

6.3. Если от одного автора поступило несколько обращений, то каждое обращение регистрируется отдельно.

6.4. Регистрация обращений граждан осуществляется в системе автоматизации делопроизводства и электронного документооборота «ДЕЛО» (далее - система «ДЕЛО»). По каждому обращению граждан заполняется регистрационная карточка (далее - РК), содержащая поля для заполнения обязательных реквизитов регистрации.

Ключевыми полями, однозначно определяющими РК, являются поля «Номер РК» и «Дата регистрации РК». «Номер РК» присваивается автоматически программой системы «ДЕЛО». Он состоит из префикса «15/Кол» (для коллективного обращения), «15/Б/п» (для обращения без

подписи), «15/ОГ» (для обращения гражданина), «Л/пр/15» (для устного обращения) и, через дефис, порядкового номера обращения в текущем году.

Все поступающие в главное управление письменные обращения граждан принимаются, учитываются, регистрируются специалистами по делопроизводству.

6.5. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию главного управления или должностного лица, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случаев, указанных в разделе VIII настоящего Положения.

6.6. 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 семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

6.7. Главное управление при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

6.8. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуются.

6.9. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 6 статьи 8 Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», невозможно направить жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления и должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

VII. Организация работы с обращениями граждан

7.1. Обращение, поступившее в главное управление или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

7.2. В случае необходимости поступившее обращение в адрес главного управления или его должностного лица может быть рассмотрено с выездом на место.

7.3. Главное управление или должностное лицо главного управления:

- 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 и у иных 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;

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в разделе VIII настоящего Положения;

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

7.4. Учет, регистрация, обеспечение рассмотрения обращения осуществляются специалистами по делопроизводству с использованием журнала регистрации и контроля обращений граждан (в электронном виде), программных средств и электронно-вычислительной техники.

7.5. Зарегистрированные письменные обращения граждан передаются начальнику главного управления контроля и противодействия коррупции Рязанской области (далее – Начальник главного управления) или должностному лицу для ознакомления и принятия решения.

Поручения (резолюции) пишутся в произвольной форме, с четкими и конкретными указаниями по существу вопросов, поставленных в обращениях граждан.

7.6. Если поручение по заявлению дано нескольким должностным лицам, а ответственный исполнитель не выделен, то работу по рассмотрению обращения координирует исполнитель, указанный первым в резолюции Начальника главного управления.

7.7. Ответственный исполнитель по результатам рассмотрения обращения готовит ответ заявителю.

7.8. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу главного управления обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую Федеральным законом тайну.

7.9. Ответы должны содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении граждан.

Ответы, подготовленные на основании правовых документов, должны содержать реквизиты этих документов с указанием номера, даты и наименования.

Ответы на коллективные обращения отправляются на имя первого подписавшего их лица, если в обращениях не оговорены конкретные лица, кому подлежит дать ответ.

Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в главное управление или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в главное управление или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в главное управление или должностному лицу 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 от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте главного управления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

7.10. Порядок визирования подготовленных ответов на обращения граждан за подписью Начальника главного управления или должностного лица: на втором экземпляре проекта ответа в левом нижнем углу обязательна подпись непосредственного исполнителя с расшифровкой фамилии, указанием номера служебного телефона.

7.11. На каждом обращении после окончательного решения и его исполнения должна быть отметка об исполнении «В дело», дата и личная подпись должностного лица, принявшего это решение. Предложения, заявления и жалобы, копии ответов на них и документы, связанные с их рассмотрением, а также документы по личному приему граждан формируются в дело в соответствии с утвержденной номенклатурой дел главного управления.

Документы в этих делах располагаются в хронологическом порядке. Каждое предложение, заявление, жалоба и все документы по их рассмотрению и разрешению составляют в деле самостоятельную группу.

При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их полнота (комплектность).

7.12. Обращения граждан после их рассмотрения исполнителями возвращаются со всеми относящимися к ним материалами (оформленными в системе «ДЕЛО»), в том числе с ответом заявителю, специалистам по делопроизводству.

7.13. По результатам анализа организации работы с обращениями граждан в главном управлении для информирования Начальника главного управления и дальнейшего использования в служебной деятельности не реже, чем один раз в полугодие специалистами по делопроизводству составляется справка, отчет или информационное письмо по рассмотрению обращений граждан в главном управлении.

VIII. Порядок рассмотрения отдельных видов обращений

8.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Начальником главного управления принимается решение о списании данного обращения «В дело».

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.

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

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

8.4. 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 чём в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

8.5. 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.

8.6. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Начальник главного управления или должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в главное управление. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

8.7. В случае поступления в главное управление или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в

соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте главного управления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

8.8. 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. Начальником главного управления или должностным лицом принимается решение о списании данного обращения «В дело».

8.9. Обращения граждан, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный настоящим Положением срок рассмотрения или заявитель не согласен с принятым по его обращению решением, считаются повторными.

При работе с повторными обращениями специалистами по делопроизводству формируется дело с уже имеющимися ранее документами по обращениям данного заявителя.

Не считаются повторными обращения одного и того же заявителя, но по разным вопросам.

Повторным обращениям граждан при их поступлении присваивается очередной регистрационный номер, а в соответствующей графе РК указывается связка с предыдущим обращением.

8.10. Письменные обращения, принятые в ходе личного приема, регистрируются и рассматриваются в порядке, установленном настоящим Положением.

8.11. Обращения граждан, поступившие в главное управление из средств массовой информации, рассматриваются в порядке и сроках, предусмотренных настоящим Положением.

IX. Сроки рассмотрения письменных обращений

9.1. Письменное обращение, поступившее в главное управление или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, если иной срок (меньший) не установлен Начальником главного управления. Обращение, не требующее дополнительного изучения и проверки, рассматривается безотлагательно.

9.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного пунктом 7.8. настоящего Положения, Начальник главного управления либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

Продление срока оформляется исполнителями не менее чем за три дня до истечения срока рассмотрения обращения.

9.3. В случае, если поручение (обращение) поступило из Правительства Рязанской области и по объективным причинам исполнение его в установленный срок невозможно, Начальник главного управления либо уполномоченное на то лицо, не позднее чем за 5 дней до истечения срока, отведённого на исполнение поручения, представляет в Правительство Рязанской области (на имя лица, давшего поручение) предложения о продлении срока исполнения с указанием причин продления и планируемой даты исполнения. Продление срока оформляется исполнителями.

Х. Работа с обращениями, поставленными на контроль

10.1. Обращения, в которых содержатся вопросы, имеющие большое общественное значение либо сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, направленные в адрес главного управления из Администрации Президента Российской Федерации, государственных органов, от депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Рязанской областной Думы, от Губернатора Рязанской области, Правительства Рязанской области (далее - вышестоящие государственные органы) с поручением о рассмотрении обращений ставятся на контроль (далее - контрольные обращения).

Контрольными обращениями являются обращения, поступившие от органов государственной власти с поручением сообщить о результатах их рассмотрения.

Контрольными обращениями также являются обращения, направленные от имени главного управления в органы государственной власти и органы местного самоуправления, в компетенции которых находятся поставленные в обращениях вопросы, с просьбой рассмотреть обращения и проинформировать о результатах рассмотрения заявителей и главное управление.

10.2. Контрольные обращения граждан, поступившие в главное управление из вышестоящих государственных органов, после регистрации передаются Начальнику главного управления для принятия решений по организации их рассмотрения.

10.3. Должностное лицо-исполнитель в установленные Начальником главного управления сроки рассматривает контрольное обращение, информирует о результатах Начальника главного управления, готовит ответ заявителю.

Если в письмах вышестоящих государственных органов содержатся просьбы проинформировать их о результатах рассмотрения обращений

граждан, то исполнитель готовит ответ в адрес указанных органов за подписью Начальника главного управления.

10.4. Обращение считается исполненным и снимается с контроля, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, заявителям дан ответ.

Контроль завершается только после принятия исчерпывающих мер по рассмотрению предложения, заявления, жалобы. Решение о снятии с контроля принимает Начальник главного управления.

XI. Организация работы по личному приему граждан

11.1. Личный прием граждан в главном управлении осуществляют:

Начальник главного управления, заместитель Начальника главного управления, заместитель Начальника главного - начальник управления контроля, заместитель Начальника главного управления – начальник управления противодействия коррупции, руководители структурных подразделений по графику приёма граждан по личным вопросам, утверждённому Начальником главного управления (Приложение № 1).

Должностные лица главного управления осуществляют личный прием граждан по поручению Начальника главного управления, оформленному посредством распорядительного документа - приказа.

График приема граждан по личным вопросам в главном управлении составляется начальником административного отдела главного управления и утверждается Начальником главного управления.

Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан посредством размещения на официальном сайте главного управления в информационно-коммуникационной сети «Интернет».

11.2. Запись на прием к Начальнику главного управления, заместителю Начальника главного управления, заместителю Начальника главного управления – начальнику управления контроля, заместителю Начальника главного управления – начальнику управления противодействия коррупции осуществляет специалист по делопроизводству.

11.3. На личный прием к указанным должностным лицам могут записаться жители Рязанской области, а также иные граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства.

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

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

На каждое обращение оформляется установленного образца карточка личного приема гражданина (Приложение № 2), в которую заносится содержание обращения гражданина на личном приеме, а также резолюция ведущего прием с поручением должностному лицу. При необходимости

гражданам предлагается изложить суть вопроса в письменном виде. Письменное обращение, принятое в ходе личного приёма, регистрируется и рассматривается в порядке, установленном настоящим Положением, а в карточке личного приёма гражданина делается отметка «оставлено заявление» и дата регистрации.

11.4. В случае, если изложенные в устном обращении 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.

11.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию главного управления или должностного лица, гражданину даётся разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

11.7. При повторных обращениях подбираются имеющиеся материалы по делу заявителя (архивный материал).

11.8. Контроль за исполнением поручений по устным обращениям осуществляет специалист по делопроизводству.

11.9. Справки, ответы исполнителя о принятых мерах направляются для ознакомления должностному лицу, осуществлявшему прием.

ХII. Хранение материалов по обращениям граждан

12.1. Ответственность за сохранность документов по обращениям граждан во время рассмотрения обращений возлагается на руководителей структурных подразделений главного управления и должностных лиц, работающих с данной категорией документов, а после передачи рассмотренных обращений специалистам по делопроизводству – на указанных специалистов.

По истечении установленных сроков хранения документы по предложениям, заявлениям и жалобам граждан подлежат уничтожению в соответствии с Перечнем типовых управленческих архивных документов, образующихся в процессе деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, с указанием сроков их хранения, утвержденным Приказом Росархива от 20.12.2019 № 236.

12.2. Хранение дел у исполнителей запрещается.

ХIII. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

13.1. Начальник главного управления, заместитель Начальника главного управления, заместитель Начальника главного - начальник управления контроля, заместитель Начальника главного управления – начальник управления противодействия коррупции, руководители структурных подразделений осуществляют в пределах своих полномочий контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют их содержание, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав и законных интересов граждан.

13.2. Лица, виновные в нарушении порядка рассмотрения обращений граждан, изложенного в настоящем Положении, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

XIV. Возмещение причиненных убытков и взыскание понесенных расходов при рассмотрении обращений

14.1. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) Главного управления или должностными лицами главного управления при рассмотрении обращения, по решению суда.

14.2. В случае, если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением главным управлением или его должностным лицом, могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда.»

График
личного приёма граждан в главном управлении контроля и противодействия
коррупции Рязанской области

Должность	Фамилия, имя, отчество	Дни недели	Время *	Контактный телефон

*В случае невозможности приема руководителем в указанное время ответственный за организацию приема должен довести до гражданина информацию о переносе приема с указанием даты и времени.

КАРТОЧКА
личного приема граждан

№	Дата	Фамилия И.О. заявителя	Адрес
Содержание обращения			
		Фамилия ведущего прием:	
		Поручения ведущего приём:	

Оборотная сторона карточки личного приема граждан:

Дата	Результаты рассмотрения обращений