

**КОМИТЕТ ПО ДЕЛАМ МОЛОДЕЖИ  
ТВЕРСКОЙ ОБЛАСТИ**

---

**П Р И К А З**

06.05.2014

№ 51

г. Тверь

**Об утверждении порядка по работе с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступившими в Комитет по делам молодежи Тверской области**

В соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями), Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и законом Тверской области от 02.08.2011 № 44-ЗО «О Правительстве Тверской области», Распоряжением Правительства Тверской области от 08.04.2014 г. «Об организации работы с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц исполнительных органов государственной власти Тверской области и признании утратившими силу отдельных распоряжений Администрации Тверской области».

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить порядок по работе с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступившими в Комитет по делам молодежи Тверской области.
2. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

**Председатель Комитета  
по делам молодежи  
Тверской области**

**Н.Е. Моисеева**

**Приложение  
к приказу Комитета по  
делам  
молодежи Тверской области  
от 06.05.2014 № 51**

**Порядок по организации работы с обращениями граждан,  
объединений граждан, в том числе юридических лиц,  
поступившими в Комитет по делам молодежи Тверской области**

Раздел I  
Общие положения

1. Настоящий Порядок организации работы с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступившими в Комитет по делам молодежи Тверской области (далее – Порядок), разработан в целях реализации полномочий Комитета по делам молодежи Тверской области по работе с обращениями граждан.

2. Организация работы с письменными обращениями и личного приема граждан в Комитете по делам молодежи Тверской области осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом Тверской области, распоряжением Правительства Тверской области от 08.04.2014 № 169-рп «Об организации работы с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц в исполнительных органах государственной власти Тверской области и признании утратившими силу отдельных распоряжений Администрации Тверской области иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Тверской области, а также настоящим Порядком.

3. Делопроизводство по обращениям граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – обращения) в Комитете по делам молодежи Тверской области ведется отдельно от других видов документов.

4. Работа, связанная с учетом и организацией рассмотрения обращений, поступающих на имя председателя Комитета по делам молодежи Тверской области, в адрес Комитета по делам молодежи Тверской области, осуществляется специалистом, ответственным за документационное обеспечение деятельности Комитета по делам молодежи Тверской области.

5. Личный прием граждан проводится руководством и должностными лицами Комитета по делам молодежи Тверской области на рабочих местах.

6. Информация о почтовом адресе, номерах телефонов, электронном адресе, официальном сайте Комитета по делам молодежи Тверской области, сведения о месте нахождения Комитета по делам молодежи Тверской области, контактные телефоны, сведения об установленных для личного

приема граждан днях и часах размещается в средствах массовой информации, в информационных системах общего пользования, в том числе в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее – сеть Интернет), на информационном стенде Комитета по делам молодежи Тверской области.

На информационном стенде Комитета размещаются извлечения из нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие порядок работы с обращениями, образцы оформления письменных обращений, текст настоящего Порядка, требования к письменному обращению и обращению, направляемому по электронной почте.

7. При информировании о порядке осуществления полномочий по рассмотрению обращений, ответах на телефонные звонки и устные обращения специалист, ответственный за организацию документационного обеспечения деятельности Комитета по делам молодежи Тверской области подробно и в вежливой форме информируют обратившихся граждан по интересующим вопросам. Ответ должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчества и должности работника, принявшего звонок.

Специалист, ответственный за организацию документационного обеспечения деятельности Комитета по делам молодежи Тверской области, осуществляющий прием, консультирование, обязан относиться к обратившимся гражданам корректно и внимательно, не унижая их чести и достоинства.

8. Гражданин с учетом режима работы Комитета по делам молодежи Тверской области с момента приема обращения имеет право на получение сведений о ходе его рассмотрения при личном обращении, по телефону, электронной почте.

9. Обращения в Комитет по делам молодежи Тверской области могут поступать в письменной форме лично от гражданина, по почте, с помощью телеграфа, факса, по электронной почте, через средства массовой информации, в ходе личного приема граждан должностными лицами.

10. Обращения не рассматриваются по существу, если:

а) от гражданина поступило обращение с просьбой о прекращении рассмотрения обращения;

б) в письменном обращении содержится вопрос, по которому гражданину неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган или одному и тому же должностному лицу;

в) обращение, в котором обжалуется судебное решение;

г) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

д) текст письменного обращения не поддается прочтению;

е) ответ по существу поставленного вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

## Раздел II

### Прием, регистрация и порядок работы с обращениями

11. Обращения, поступившие на имя председателя Комитета по делам молодежи Тверской области и в адрес Комитета по делам молодежи Тверской области по почте, телеграфу, с помощью факсимильной связи и электронной почты, принимает специалист, ответственный за документационное обеспечение деятельности Комитета по делам молодежи Тверской области.

При приеме письменного обращения непосредственно от гражданина по его просьбе на втором экземпляре принятого обращения делается отметка с указанием даты приема обращения, номера обращения и фамилии специалиста, принявшего обращение, и сообщается контактный телефон (телефон для справок по обращениям граждан).

Обращения, поступившие в Комитет по делам молодежи Тверской области по информационным системам общего пользования, а также поданные непосредственно Руководителям в письменном виде при проведении ими информационных мероприятий, передаются специалисту, ответственному за документационное обеспечение деятельности Комитета по делам молодежи Тверской области и рассматриваются в соответствии с федеральным законодательством и настоящим Порядком..

Все поступившие письменные обращения граждан подлежат регистрации.

Обращение может поступить в Комитет одним из следующих способов:

- почтовым отправлением;
- по электронной почте;
- лично гражданином;
- поступлением обращения гражданина из других органов с поручением рассмотреть обращение.

12. Специалист, ответственный за документационное обеспечение деятельности Комитета по делам молодежи Тверской области, регистрирует с специальным журнале см. приложение 1, сканирует обращение и направляет для рассмотрения и подготовки поручений (наложения резолюций) председателю Комитета по делам молодежи Тверской области в течении одного дня, а затем исполнителю под подпись.

13. В случае поступления обращения во второй половине дня, предшествующего праздничному или выходному дню, его регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничным или выходным днем.

14. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых входит в компетенцию других государственных органов, органов местного самоуправления муниципальных образований Тверской области или должностных лиц, а также государственных и муниципальных учреждений и иных организаций, на которые возложено осуществление публично значимых функций, и их должностным лицам не позднее семи дней со дня их регистрации, направляются в эти органы или должностным лицам, по почте с уведомлением об этом граждан, юридических лиц, направивших обращения.

Ответ на обращение, поступившее в Комитет по делам молодежи Тверской области в форме электронного документа, уведомление о ходе рассмотрения обращения направляются специалистом, ответственным за документационное обеспечение деятельности Комитета по делам молодежи Тверской области в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

Об отказе в рассмотрении обращения по существу письменно сообщается гражданину, если указан почтовый либо электронный адрес.

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

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 муниципального образования Тверской области или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

15. Поручения (резолюции) председателя Комитета по делам молодежи Тверской области при рассмотрении обращений пишутся в произвольной форме.

16. Учет, регистрация, контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений осуществляются специалистом, ответственным за документационное обеспечение деятельности Комитета по делам молодежи Тверской области с использованием программно-технических средств.

17. Передача обращения от одного исполнителя другому не допускается без уведомления об этом специалиста, ответственного за документационное обеспечение деятельности Комитета по делам молодежи Тверской области.

18. После рассмотрения обращения возвращаются исполнителями специалисту, ответственному за документационное обеспечение деятельности Комитета по делам молодежи Тверской области со всеми относящимися к ним материалами для формирования дел, хранения и передачи в архив в соответствии с установленным порядком.

19. Хранение архивных дел у исполнителей не допускается.

### Раздел III

#### Работа с отдельными видами обращений

20. Обращения, запросы, поступившие из федеральных органов государственной власти и иных государственных органов и организаций федерального уровня, требующие ответа или предоставления информации, передаются на рассмотрение председателю Комитета по делам молодежи Тверской области для подготовки ответа, информации.

Рассмотрение обращений депутатов всех уровней, членов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации по делам (обращениям) граждан осуществляется в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Ответы в федеральные органы государственной власти, иные государственные органы и организации федерального уровня, депутатам всех уровней и членам Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, в средства массовой информации подписываются председателем Комитета по делам молодежи Тверской области.

21. Повторными считаются обращения, поступившие от одного гражданина по одному и тому же вопросу, если со времени подачи предыдущего обращения истек установленный законодательством срок для рассмотрения данного обращения либо гражданин не согласен с принятым по его обращению решением.

При работе с повторными обращениями специалистом, ответственным за документационное обеспечение деятельности Комитета по делам молодежи Тверской области формируется дело с уже имеющимися ранее документами по данному вопросу.

Не считаются повторными обращения одного и того же гражданина по разным вопросам.

22. Обращения с информацией, в которой содержатся факты проявления коррупции на территории Тверской области, в течение не более чем трех дней направляются в соответствующие компетентные органы для рассмотрения по существу.

23. Ордена, медали, удостоверения к ним, подлинные документы, приложенные к обращению, возвращаются гражданину вместе с ответом на обращение.

Оригиналы и копии других документов, приложенных к обращению, возвращаются гражданину по его просьбе. Комитет по делам молодежи Тверской области имеет право изготовить и оставить в своем распоряжении копии документов и материалов, возвращаемых гражданину.

### Раздел IV

#### Прием граждан по личным вопросам

24. Личный прием граждан осуществляется в соответствии с установленными днями и часами приема председателя, заместителей председателя, должностных лиц Комитета по делам молодежи Тверской области. 25. Информация о днях и часах приема доводится до сведения граждан через средства массовой информации, информационные системы общего пользования и размещается на информационном стенде Комитета по делам молодежи Тверской области.

26. Прием граждан по личным вопросам осуществляется в порядке очередности.

Правом на внеочередной прием обладают отдельные категории граждан в соответствии с законодательством.

В целях обеспечения дополнительной возможности реализации права на личное обращение заявителей в Комитет по делам молодежи Тверской области осуществляется предварительная запись заявителей на личный прием.

27. Содержание устного обращения гражданину при необходимости предлагается изложить суть вопроса в письменном виде. Письменное обращение регистрируется и рассматривается в соответствии с законодательством и настоящим Порядком.

28. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

29. По окончании приема должностное лицо доводит до сведения гражданина свое решение, информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по существу его обращения.

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

30. Гражданину в ходе личного приема может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ранее ему был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов и в новом обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятого решения.

## Раздел V

### Сроки рассмотрения обращения

31. Обращения, поступившие в Комитет по делам молодежи Тверской области, рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.

По поручению председателя Комитета по делам молодежи Тверской области в отдельных случаях устанавливается иной, меньший срок рассмотрения обращения.

32. В тех случаях, когда для рассмотрения обращений необходимы дополнительные материалы, проведение специальных проверок либо

принятие других мер, по мотивированной просьбе исполнителя срок рассмотрения обращений может быть продлен председателем Комитета по делам молодежи Тверской области, но не более чем на 30 дней, с уведомлением об этом гражданина. Продление срока оформляется не менее чем за пять дней до истечения срока рассмотрения обращения.

## Раздел VI

### Оформление архивных дел по обращениям

33. Оригиналы обращений граждан, ответы и копии ответов на них, документы, связанные с их рассмотрением, после отправки ответа заявителю или списания обращения в дело, формируются в архивные дела в соответствии с номенклатурой дел. В случае рассмотрения повторного обращения или появления дополнительных документов они подшиваются к делу с первичным обращением.

34. Хранение сформированных архивных дел осуществляется в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации.



Приложение 1

Форма журнала регистрации письменных обращений граждан, поступающих в комитет по делам молодежи

Дело № 04-14

<b>№ п/п</b>	<b>Дата получения и номер регистрации</b>	<b>Ф.И.О., номер телефона и адрес заявителя</b>	<b>Краткое содержание письма, заявления, жалобы</b>	<b>Резолюция</b>	<b>Расписка в получении</b>	<b>результат рассмотрения</b>	<b>Дата и номер исходящего документа</b>
1							

Приложение 1

Форма журнала регистрации обращений граждан на личном приеме у председателя Комитета и специалистов,  
поступающих в комитет по делам молодежи

Дело № 04-14

<b>№ п/п</b>	<b>Дата приема</b>	<b>Ф.И.О. гражданина</b>	<b>Адрес гражданина</b>	<b>Краткое содержание обращения</b>	<b>Ф.И.О. и должность принимающего руководителя (специалиста)</b>	<b>Принятые меры</b>
<b>1</b>						