

Порядок рассмотрения обращений граждан и организаций
в Областном государственном казенном учреждении
«Управление автомобильных дорог Томской области»

I. Общие положения

1.1. Рассмотрение обращений граждан и организаций (далее обращение) осуществляется в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Томской области от 11 января 2007 года № 5-03 «Об обращениях граждан в государственные органы Томской области и органы местного самоуправления».

1.2. Рассмотрение обращений включает в себя рассмотрение обращений в письменной форме, в форме электронного документа, устных обращений граждан, поступивших в ходе личных приемов, по телефону и в ходе проведения «прямых эфиров» на радио и телевидении.

1.3. Общий срок рассмотрения письменных обращений не должен превышать 30 дней со дня их регистрации.

1.4. В случаях, когда для рассмотрения обращения требуется запросить дополнительные материалы или документы, необходимые для рассмотрения обращения, а также в исключительных случаях срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем до 30 дней директором Областного государственного казенного учреждения «Управление автомобильных дорог Томской области» (далее по тексту – ОГКУ «Томскавтодор»). В указанных случаях гражданину (организации), направившему (направившей) обращение, (далее – автор обращения), должен быть направлен промежуточный ответ с уведомлением о продлении срока рассмотрения обращения и его причине.

II. Процедуры рассмотрения обращений

2.1. Личный прием граждан в ОГКУ «Томскавтодор» в соответствии с компетенцией осуществляет: директор (далее по тексту – должностное лицо ОГКУ «Томскавтодор»).

2.2. Устные обращения подлежат регистрации в день проведения личного приема.

2.3. Инспектор по контролю за исполнением поручений, обеспечивающий организацию рассмотрения устных обращений при организации личного приема граждан:

- проверяет у гражданина документ, удостоверяющий его личность;
- готовит контрольно-регистрационную карточку (Приложение 1), распечатывает ее, заносит сведения в базу данных;
- при необходимости распечатывает историю обращений гражданина, которая передается должностному лицу ОГКУ «Томскавтодор, осуществляющему личный прием.

2.3.1. Последовательность приглашения на личный прием осуществляется сотрудником, обеспечивающим организацию приема, с учетом категории льгот и состояния здоровья обратившегося, удаленности места проживания от областного центра, даты и времени обращения посетителя.

2.3.2. На личном приеме граждан, который ведет должностное лицо ОГКУ «Томскавтодор», присутствует его помощник. Должностное лицо, осуществляющее личный прием, выслушивает устное обращение гражданина, при необходимости дает соответствующие поручения, которые фиксируются в контрольно-регистрационной карточке обращения.

2.3.4. 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 контрольно-регистрационной карточке. В остальных случаях должностным лицом дается соответствующее поручение о рассмотрении обращения и подготовке письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов.

2.3.5. Во время личного приема гражданин имеет право сделать устное заявление и при необходимости оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов.

2.3.6. В ходе личного приема гражданину на основании пункта 6 статьи 13 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» отказывается в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

2.3.7. Организация личных приемов и место их проведения:

634050, Томская область, г. Томск, пр. Ленина, 117.

Время работы канцелярии: понедельник – пятница с 9.00 до 18.00, обед 12.00-13.00. Заведующая канцелярией, инспектор по контролю за исполнением поручений.

Телефон: +7(3822) 514-241, 515-444.

График личного приёма граждан должностным лицом (Приложение 2).

2.4. Устные обращения граждан могут также поступать при проведении «прямых эфиров» на радио и телевидении, разговоров по телефону. При поступлении устного обращения в ходе «прямого эфира», телефонного разговора, по которому требуются лишь разъяснения поставленных вопросов, ответ дается непосредственно в «прямом эфире», по телефону.

Устные обращения, поступившие в ходе «прямого эфира», телефонного разговора, должностное лицо, ответственное за организацию и проведение «прямого эфира», направляет для регистрации и контроля в канцелярию ОГКУ «Томскавтодор». Максимальный срок передачи обращений на регистрацию - три рабочих дня с даты проведения «прямого эфира».

2.11. В случае, когда в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица ОГКУ «Томскавтодор», ведущего личный прием («прямой эфир», разговор по телефону), гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

2.12. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит рассмотрению в общем порядке.

2.13. Обращения, направленные в электронном виде через официальный сайт ОГКУ «Томскавтодор», поступают на рассмотрение в канцелярию, +7 (3822) 514-

241, 515-4444 - приемная учреждения, адрес электронной почты main@uad.tomsk.ru.

По обозначенному телефону и адресу электронной почты можно получить информацию справочного характера об организации личного приёма и порядке рассмотрения обращений граждан.

Перед отправкой электронного обращения необходимо корректно заполнить анкету.

Ответ автору обращения направляется по его выбору:

— в форме электронного документа, если им указаны фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) и адрес электронной почты (e-mail);

— в письменной форме, если им указаны фамилия, имя, отчество (последнее — при наличии) и почтовый адрес.

2.14. Обращения не должны содержать нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. Должностное лицо ОГКУ «Томскавтодор» вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

2.15. Информация о персональных данных авторов обращений, направленных в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований российского законодательства о защите персональных данных.

III. Контроль за рассмотрением обращений граждан

3.1. Контроль за порядком рассмотрения обращений осуществляется:

— контроль за исполнением поручений, указаний, данных во время личного приема граждан, своевременностью и качеством исполнения поручений, данных в результате личного приема, возлагается на инспектора по контролю за исполнением поручений, руководителей структурных подразделений ОГКУ «Томскавтодор».

3.2. Исполнители несут персональную ответственность за соблюдение сроков исполнения обращений граждан (организаций), своевременность продления сроков рассмотрения обращений, содержание подготовленного ответа.

3.3. Должностные лица несут персональную ответственность за правильность определения исполнителя по рассмотрению обращения, наличие оснований для принятия решений об оставлении обращения без ответа или прекращении переписки, соблюдение сроков рассмотрения обращения, компетентность подписываемого ответа.

Приложение 2

График личного приема граждан в ОГКУ «Томскавтодор»

Фамилия, Имя, Отчество	Должность	Время приёма граждан
1. Дроздов Юрий Викторович	Директор	Третья среда месяца с 14.00 до 17.00