



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ТОМСКА
ДЕПАРТАМЕНТ УПРАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ СОБСТВЕННОСТЬЮ
(ДЕПАРТАМЕНТ НЕДВИЖИМОСТИ)

ПРИКАЗ

от 08 сентября 2014 г.

№ 799

**Об утверждении Порядка организации
личного приёма граждан в департаменте
управления муниципальной собственностью
администрации Города Томска**

Руководствуясь Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Положением о департаменте, утверждённым решением Думы Города Томска от 30.10.2007 г. № 683, Регламентом работы департамента недвижимости» заменить словами «Приказом начальника департамента экономического развития и управления муниципальной собственностью от 01.08.2011 № 1293 «Об утверждении регламента работы департамента экономического развития и управления муниципальной собственностью».

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Порядок организации личного приёма граждан в департаменте управления муниципальной собственностью администрации Города Томска согласно приложению №1 к настоящему приказу.
2. Утвердить график приема граждан руководителями и структурными подразделениями департамента согласно приложению № 2 к настоящему приказу.
3. Отделу организационно-кадровой работы организационно-правового комитета (Л.В.Таюкина):
 - 3.1. направить копии настоящего приказа в структурные подразделения департамента для руководства в работе;
 - 3.2. разместить копию настоящего приказа на странице департамента недвижимости Официального портала муниципального образования «Город Томск» в сети Интернет.
4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Начальник департамента

М.А.Ратнер

Л.В.Таюкина
526944

ПОРЯДОК
ОРГАНИЗАЦИИ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН
в департаменте управления муниципальной собственностью
администрации Города Томска

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Прием граждан в департаменте управления муниципальной собственностью администрации Города Томска (далее – департамент) осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02 мая 2006 г. N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», иными нормативными правовыми актами РФ, Регламентом работы департамента недвижимости, а также настоящим Порядком.

2. Личный прием граждан по вопросам, отнесенным к компетенции департамента, проводится в целях поддержания непосредственных контактов с населением и оперативного решения актуальных вопросов на основе качественного и своевременного рассмотрения заявлений, предложений и жалоб (далее — обращения).

**II. ОРГАНИЗАЦИЯ ПРИЕМА ГРАЖДАН
В СТРУКТУРНЫХ ПОДРАЗДЕЛЕНИЯХ ДЕПАРТАМЕНТА**

3. Личный прием граждан в структурных подразделениях департамента осуществляется без предварительной записи на основе обращений, поступивших в письменной форме, в виде электронного запроса или устного личного обращения.

4. Информация о порядке личного приема граждан в структурных подразделениях департамента (место приема, время приема, контактный телефон/факс) размещается на официальном сайте департамента в сети Интернет и информационных стендах.

5. В случаях если на личном приеме в подразделениях департамента у гражданина возникают вопросы, которые не могут быть решены непосредственно во время приема, гражданину предлагается оставить обращение в письменной форме, которое в установленном порядке подлежит регистрации в отделе организационно-кадровой работы организационно-правового комитета и последующему направлению исполнителям для подготовки ответа по существу в сроки, установленные действующим законодательством.

6. В случае если в обращении гражданина о личном приеме содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию департамента, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

7. Учёт обращений на личный приём к руководителям и специалистам структурных подразделений департамента производится непосредственно в структурных подразделениях департамента.

**III. ОРГАНИЗАЦИЯ ПРИЕМА ГРАЖДАН
НАЧАЛЬНИКОМ ДЕПАРТАМЕНТА И ЕГО ЗАМЕСТИТЕЛЯМИ**

8. Начальник департамента и заместители начальника департамента проводят прием граждан в своих служебных кабинетах.

9. Приём граждан проводится по четвергам с 16 часов 00 минут до 18 часов 00 минут:

10. Личный прием граждан начальником департамента и заместителями начальника департамента осуществляется по предварительной записи на основе обращений, поступивших в письменной форме, в виде электронного запроса или устного личного обращения.

11. Запись граждан на личный прием к начальнику и заместителям начальника департамента осуществляется главным специалистом общего отдела организационно-правового комитета (секретарём приёмной).

12. Обращения граждан о личном приеме рассматриваются секретарём приёмной на соответствие следующим требованиям:

- просьба гражданина о личном приеме не должна быть анонимной;
- интересующий гражданина вопрос должен относиться к компетенции департамента;
- обращение гражданина (как устное, так и письменное), в случае необходимости, должно подкрепляться материалами и документами, обосновывающими или поясняющими суть обращения;
- представляемые гражданином материалы не должны содержать выражений, оскорбляющих честь и достоинство других лиц.

13. В случае если обращение гражданина (устное или письменное) о личном приеме не соответствует требованиям, перечисленным в пункте 12 настоящего Порядка, гражданину может быть отказано в приеме начальником или заместителем начальника с указанием причины отказа. Если основанием для отказа является не относящийся к компетенции департамента вопрос, то заявителю дополнительно разъясняется куда и в каком порядке ему следует обратиться. Сообщение об отказе направляется заявителю в семидневный срок с момента поступления обращения.

14. При осуществлении записи на личный прием к начальнику и заместителям начальника секретарь приёмной осуществляет регистрацию устного (письменного) обращения гражданина о личном приеме в БД «Канцелярия ДУМС» системы LOTUS NOTES и заполняет карточку личного приёма.

15. Информация о произведенной записи на личный прием, с приложением имеющихся материалов по рассматриваемому вопросу, доводится секретарём приёмной до начальника или заместителя начальника департамента (в соответствии с распределением полномочий) для определения даты проведения личного приема.

16. При определении даты приема начальник департамента или его заместитель, в случае необходимости, дают поручения руководителям структурных подразделений о подготовке необходимых материалов по рассматриваемому вопросу к дате приема.

17. В случае если в ходе рассмотрения обращения гражданина на личный приём возникает необходимость подготовки, проверки и дополнительного уточнения документов и материалов, то гражданин уведомляется о дате его приема в более поздний срок.

18. Срок проверки не должен превышать семи календарных дней. В отдельных случаях срок может быть продлен не более чем на четырнадцать календарных дней с разрешения начальника департамента или его заместителя, по ходатайству руководителя соответствующего структурного подразделения, сотрудникам которого поручено проводить подготовку документов или проверку представленных заявителем материалов.

19. Руководители структурных подразделений, в чью компетенцию входят поставленные гражданином вопросы, в случае необходимости могут быть привлечены к участию на личном приёме начальником департамента или его заместителем.

20. Дата и время приема граждан определяется должностным лицом, осуществляющим прием, в установленные дни и часы приема с учетом его рабочего плана и доводится до сведения секретаря приёмной, который оперативно доводит данную информацию до сведения граждан и работников департамента по контактными каналами связи.

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

22. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах должностным лицом департамента одновременно ведется прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан.

23. В случае если интересующий гражданина вопрос на момент приема является очевидным и не требует дополнительной проверки, ответ на обращение, с согласия гражданина, может быть дан устно в ходе личного приема, о чем составляется запись в карточке личного приема и в дальнейшем заносится в БД «Канцелярия» системы LOTUS NOTES. В остальных случаях гражданину готовится письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

24. В случаях если на личном приеме возникают новые вопросы и обращения, которые не могут быть решены непосредственно во время приема, гражданину предлагается оставить обращение в письменной форме, которое в установленном порядке подлежит регистрации и последующему направлению для подготовки ответа по существу.

25. Содержание как устных, так и письменных обращений граждан во время личного приема начальником и заместителями начальника департамента заносятся в карточку личного приема гражданина, по результатам приема подписываются лицом, осуществляющим прием, и передаются секретарю приёмной для последующей регистрации и учета.

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

ГРАФИК ПРИЕМА ГРАЖДАН
руководителями и структурными подразделениями
департамента недвижимости

Начальник департамента	ЧЕТВЕРГ	с 16.00 до 18.00
Заместители начальника департамента	ВТОРНИК	с 16.00 до 18.00
Председатели комитетов	СРЕДА	с 15.00 до 18.00
Начальники отделов, специалисты	ПОНЕДЕЛЬНИК	с 9.00 до 13.00
	ЧЕТВЕРГ	с 9.00 до 13.00
	СРЕДА	с 14.00 до 17.00
Отдел организационно-кадровой работы	ПОНЕДЕЛЬНИК	
	ВТОРНИК	с 9.00 до 13.00
	СРЕДА	с 14.00 до 17.00
	ЧЕТВЕРГ	
	ПЯТНИЦА	Неприемный день