АГЕНТСТВО
ИНВЕСТИЦИОННОГО РАЗВИТИЯ
РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН

ТАТАРСТАН РЕСПУБЛИКАСЫНЫҢ
ИНВЕСТИЦИОН ҮСЕШ
АГЕНТЛЫГЫ

ПРИКАЗ **БОЕРЫК**

«25» июня 2018 г. № 32

Об утверждении порядка рассмотрения
обращений граждан (физических лиц), организаций (юридических лиц), общественных объединений, государственных органов, органов местного самоуправления (в том числе в ходе личного приема) в Агентстве инвестиционного развития Республики Татарстан

В целях упорядочивания работы и формирования единого подхода при рассмотрении обращений граждан (физических лиц), организаций (юридических лиц), общественных объединений, государственных органов, органов местного самоуправления (в том числе в ходе личного приема)

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемый Порядок рассмотрения обращений граждан (физических лиц), организаций (юридических лиц), общественных объединений, государственных органов, органов местного самоуправления (в том числе в ходе личного приема) в Агентстве инвестиционного развития Республики Татарстан.

2. Признать утратившим силу приказ Агентства инвестиционного развития Республики Татарстан от 01.06.2015 года «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан и по личному приему граждан в Агентстве инвестиционного развития Республики Татарстан».

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на старшего специалиста сектора материально-технического обеспечения К.В. Амплееву.

Руководитель Т.И. Минуллина

Утвержден
приказом руководителя
Агентства инвестиционного развития
Республики Татарстан
от «25» июля 2018 г. № 32

Порядок
рассмотрения заявлений и обращений граждан (физических лиц), организаций (юридических лиц), общественных объединений, государственных органов, органов местного самоуправления (в том числе в ходе личного приема) в Агентстве инвестиционного развития Республики Татарстан

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок рассмотрения заявлений и обращений граждан (физических лиц), организаций (юридических лиц), общественных объединений, государственных органов, органов местного самоуправления (в том числе в ходе личного приема) в Агентстве инвестиционного развития Республики Татарстан (далее – Агентство) осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12 декабря 1993 года) (далее – Конституция РФ);

Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ);

Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ);

Конституцией Республики Татарстан 1992 года (далее – Конституция РТ);

Законом Республики Татарстан от 12.05.2003 № 16-ЗРТ «Об обращениях граждан в Республике Татарстан» (далее – Закон РТ № 16-ЗРТ);

Постановлением Кабинета Министров Республики Татарстан от (далее – постановление КМ РТ № 323);

Постановление Кабинета Министров Республики Татарстан от 06.06.2011 № 460 «Вопросы Агентства инвестиционного развития Республики Татарстан».

1.2. В настоящем Порядке используются следующие термины и определения:

заявление - просьба заявителя 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;

обращение заявителя - направленное в государственный орган или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение граждан (физических лиц), организаций (юридических лиц), общественных объединений, государственных органов, органов местного самоуправления в государственный орган (в том числе в ходе личного приема);

предложение - рекомендация заявителя 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;

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

заявитель – гражданин (физическое лицо), организация (юридическое лицо), общественное объединение, государственный орган, орган местного самоуправления.

Настоящий Порядок также распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением заявлений и обращений иностранных граждан, организаций, осуществляющих свою деятельность за пределами Российской Федерации и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или федеральными законами.

2. Основные этапы и условия Порядка

2.1. Результат рассмотрения	Ответ по существу на заявление, обращение. Ответ предоставляется в простой, четкой и понятной форме с указанием фамилии, инициалов, номера телефона исполнителя
2.2. Срок рассмотрения	Заявления, обращения граждан (физических лиц), организаций (юридических лиц), общественных объединений, государственных органов, органов местного самоуправления, не требующие дополнительного изучения и проверки – в течение 10 рабочих дней с момента регистрации обращения;
2.3. Рекомендации к оформлению	Письменное обращение или обращение в форме электронного документа (предложение, заявление, жалоба). Форма обращения произвольная. Обращение должно содержать наименование государственного органа, в который направляется обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Письменное обращение, а также обращение в форме электронного документа подлежит регистрации в течение трех дней с момента его поступления в Агентство.

	Устное обращение, оформленное по результатам проведения личных приемов, телефонных «прямых линий» или других форм общения с населением, предпринимателями подлежит регистрации в течение трех дней по завершении мероприятий.
2.4. Место рассмотрения заявления,обращения	Обращение направляется в Агентство или лично подается в сектор материально-технического обеспечения Агентства по адресу: 420049 г. Казань, ул. Агрономическая, д.11. Ближайшая остановка общественного транспорта – Суконная Слобода. Присутственное место оборудовано: системой кондиционирования воздуха; противопожарной системой и системой пожаротушения; мебелью для возможного оформления документов
2.5. Режим работы	Ежедневно, кроме субботы и воскресенья Понедельник-четверг с 9.00 до 18.00, пятница с 9.00 до 16.45, обед с 13.00 до 13.45. Проход по документу, удостоверяющему личность
2.6. Прием граждан (физических лиц)	Руководителем Минуллиной Талией Ильгизовной – каждый вторник с 14.00 до 18.00 Первым заместителем Руководителя - Галиевым Инсафом Мушаррафовичем –

	каждый четверг с 14.00 до 18.00 Запись на прием в приемной Руководителя по адресу: 420049, Казань, ул. Агрономическая, 11, тел./факс +7 (843) 570-40-01, эл. почта tida@tatar.ru
2.7. Прием организаций (юридических лиц)	Руководителем Минуллиной Талией Ильгизовной – каждый четверг с 17.00 до 22.00 (по предварительной записи) Запись на прием в приемной Руководителя по адресу: 420049, Казань, ул. Агрономическая, 11, тел./факс +7 (843) 570-40-01, эл. почта tida@tatar.ru
2.8. Особенности рассмотрения обращений в электронной форме	Есть возможность подачи обращения и получения ответа на обращение в электронной форме по электронной почте: tida@tatar.ru; на сайтах: invest.tatarstan.ru, tida.tatarstan.ru

3. Административные процедуры

3.1. Заявитель обращается в Сектор материально-технического обеспечения Агентства (далее – Сектор) в письменной форме, форме электронных сообщений (e-mail: tida@tatar.ru), через Интернет-приемную официального портала Правительства Республики Татарстан (http://www.tida.tatarstan.ru), через инвестиционный портал (invest.tatarstan.ru, по телефонной связи) или в форме личного устного обращения к должностному лицу во время приема.

3.2. Специалист Сектора регистрирует обращение в единой межведомственной системе электронного документооборота органов государственной власти Республики Татарстан «Электронное Правительство» (далее - электронный документооборот) и направляет на рассмотрение руководителю либо лицу, его замещающему.

3.3. Руководитель либо лицо, его замещающее, рассматривает и направляет обращение заместителю руководителя, а он в свою очередь определяет структурное подразделение в компетенцию которого входит предмет рассматриваемого заявления, обращения для рассмотрения обращения по существу и дачи письменного ответа заявителю.

Процедуры, устанавливаемые пунктами 3.2 – 3.3 настоящего Порядка, осуществляются в течение одного дня с момента поступления обращения.

3.4. Руководитель структурного подразделения назначает ответственного исполнителя (далее – исполнитель) и передает ему обращение для подготовки ответа заявителю.

Процедура, устанавливаемая настоящим пунктом, осуществляется в срок, не превышающий двух дней с момента окончания предыдущей процедуры.

3.5. Исполнитель:

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

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.

Процедуры, устанавливаемые настоящим пунктом, осуществляются:

по обращению, не требующему дополнительного изучения и проверки, в течение пяти дней с момента окончания предыдущей процедуры;

3.6. Руководитель структурного подразделения проводит экспертизу, в том числе правовую, проекта ответа и направляет его исполнителю.

Процедура, устанавливаемая настоящим пунктом, осуществляется в течение трех дней с момента окончания предыдущей процедуры.

3.7. Исполнитель направляет согласованный проект ответа на подпись руководителю (в его отсутствие – исполняющему обязанности руководителя).

Процедура, устанавливаемая настоящим пунктом, осуществляется в течение одного дня с момента окончания предыдущей процедуры.

3.8. Руководитель или заместители руководителя подписывают ответ на обращение заявителя и направляют в Сектор.

Процедура, устанавливаемая настоящим пунктом, осуществляется в срок, не превышающий двух дней с момента окончания предыдущей процедуры.

3.9. Специалист Сектора регистрирует ответ на обращение и направляет заявителю. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

Процедура, устанавливаемая настоящим пунктом, осуществляется в день подписания ответа на обращение.

3.11. Личный прием заявителей

3.11.1. Личный прием заявителей проводится руководителем, первым заместителем руководителя, заместителем руководителя. Информация о месте приёма, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан через сайт Агентства.

Запись и учет приема заявителей ведется специалистом общего Сектора Агентства в журнале учета приема граждан (приложение №1).

Процедура, устанавливаемая настоящим подпунктом, осуществляется в момент обращения заявителя.

3.11.2. В ходе личного приема заявитель излагает суть вопросов, на которые дается устное разъяснение по существу каждого из поставленных вопросов.

Лицо, уполномоченное осуществлять личный прием граждан, руководствуясь законодательствами Российской Федерации и Республики Татарстан, иными нормативными правовыми актами, 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.

Процедуры, устанавливаемые настоящим подпунктом, осуществляются в ходе личного приема заявителя.

3.11.3. В случае, если во время приема заявителя немедленное решение поставленных вопросов невозможно, от него принимается письменное обращение, которое после регистрации направляется первому заместителю руководителя Агентства или заместителю руководителя Агентства и рассматривается в порядке, предусмотренном пунктами 3.4 - 3.9 настоящего Порядка.

3.11.4. После отправки письменных ответов на обращения заявителей, копии ответов вместе с обращениями граждан направляются в Сектор.

3.12. Рассмотрение обращений заявителей, поступивших через Интернет-приемную официального сайта Агентства инвестиционного развития Республики Татарстан и Инвестиционный портал

3.12.1. Обращение, поступившее через Интернет-приемную, Инвестиционный портал регистрируется и рассматривается в порядке, предусмотренном пунктами 3.2 – 3.9 настоящего Порядка.

3.12.2. Исполнитель по результатам рассмотрения обращения направляет заявителю ответ по почтовому адресу. При отсутствии почтового адреса, ответ дается по электронному адресу, о чем делается отметка на бумажной копии ответа.

Процедура, устанавливаемая настоящим подпунктом, осуществляется в течение одного дня с момента окончания процедуры, предусмотренной пунктом 3.8 настоящего Порядка.

Результат процедуры: направленный заявителю ответ, отметка на бумажной копии ответа.

3.12.3. После отправки ответа на обращение копия ответа вместе с обращением заявителя направляется в Сектор.

Приложение №1

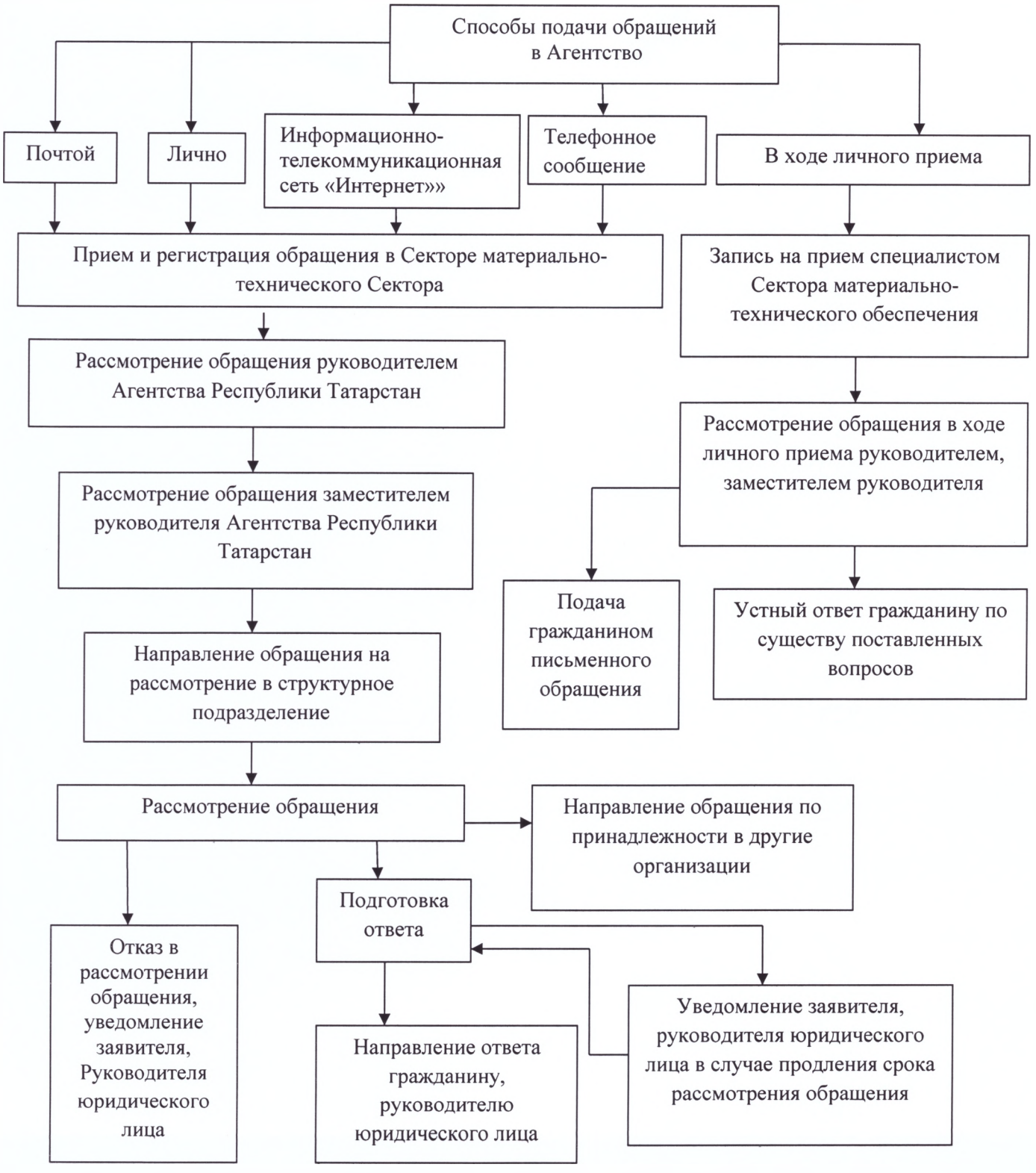
Журнал учета приема граждан (физических лиц), организаций (юридических лиц), общественных объединений, государственных органов, органов местного самоуправления (в том числе в ходе личного приема)

№ п/п	Дата обращения	Фамилия, имя, отчество/ наименование организации	Адрес	Вопрос обращения	Результат	Примечание

Приложение № 2
(справочное)

Реквизиты должностных лиц, ответственных за рассмотрение обращений граждан (физических лиц), организаций (юридических лиц), общественных объединений, государственных органов, органов местного самоуправления (в том числе в ходе личного приема) и осуществляющих контроль Агентство инвестиционного развития Республики Татарстан

Должность, ФИО	Телефон	Электронный адрес
Руководитель Минуллина Талия Ильгизовна	(843) 570-40-01	tida@tatar.ru
Первый заместитель руководителя Галиев Инсаф Мушаррафович	(843) 570-40-01	tida@tatar.ru
Заместитель руководителя Сапунов Игорь Валерьевич	(843) 570-40-01	tida@tatar.ru

Приложение № 3

Блок – схема
Способов подачи обращений граждан (физических лиц), организаций (юридических лиц), общественных объединений, государственных органов, органов местного самоуправления (в том числе в ходе личного приема) Агентства инвестиционного развития Республики Татарстан