



ДЕПАРТАМЕНТ ИНВЕСТИЦИОННОЙ И ПРОМЫШЛЕННОЙ ПОЛИТИКИ ТОМСКОЙ ОБЛАСТИ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

02.06.2026

№ 56-р

Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан в Департаменте инвестиционной и промышленной политики Томской области

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», абзацем седьмым пункта 1) части 1 статьи 8 Закона Томской области от 25.09.2025 № 87-ОЗ «О развитии ответственного ведения бизнеса в Томской области», Положением о Департаменте инвестиционной и промышленной политики Томской области, утвержденным Постановлением Губернатора Томской области от 27.12.2012 № 190 «Об утверждении Положения о Департаменте инвестиционной и промышленной политики Томской области», в целях совершенствования работы с обращениями граждан:

1. Утвердить прилагаемую к настоящему распоряжению Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан в Департаменте инвестиционной и промышленной политики Томской области (далее – Инструкция).

2. Заместителям начальника Департамента, председателям Комитетов Департамента организовать работу с обращениями граждан в строгом соответствии с Инструкцией.

3. Настоящее распоряжение вступает в силу с даты его принятия.

4. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на заместителя начальника Департамента – председателя Комитета правового и кадрового обеспечения.

И.о. начальника Департамента

А.В. Шевченко

ИНСТРУКЦИЯ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В ДЕПАРТАМЕНТЕ ИНВЕСТИЦИОННОЙ И ПРОМЫШЛЕННОЙ ПОЛИТИКИ ТОМСКОЙ ОБЛАСТИ

I. Общие положения

1.1. Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан в Департаменте инвестиционной и промышленной политики Томской области (далее – Инструкция, Департамент) определяет единый порядок учета (регистрации), рассмотрения предложений, заявлений, жалоб граждан.

1.2. Установленный настоящей Инструкцией 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.

1.3. Рассмотрение обращений граждан является служебной обязанностью должностных лиц Департамента, которые несут персональную ответственность за организацию работы по рассмотрению обращений граждан и их приему в соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящей Инструкцией.

1.4. Личный прием граждан проводится в Департаменте начальником Департамента, а случае его отсутствия лицом исполняющим обязанности.

II. Порядок учета (регистрации) и рассмотрения обращений граждан

2.1. Обращения, поступившие в Департамент, подлежат обязательному рассмотрению. Все поступившие обращения граждан, а также полученные в ходе приема граждан, регистрируются в системе электронного документооборота не позднее трех дней с момента поступления, за исключением случаев, предусмотренных ч. 3 статьи 13 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Обращение, поступившее в письменной форме в обязательном порядке, должно содержать указание на адресата, которому направляется обращение в письменной форме, а также фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) автора обращения, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, суть предложения, заявления или жалобы, подпись и дату.

Обращение, поступившее в форме электронного документа, в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) автора обращения, адрес электронной почты либо адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал) или иной информационной системы, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

2.2. Регистрационный номер обращения указывается в штампе, который проставляется на свободном месте лицевой стороны первого листа обращения.

Почтовые конверты (пакеты), в которых поступают письменные обращения,

сохраняются и передаются исполнителям вместе с текстом обращений.

2.3. Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные. Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в которых:

- обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, поступившему в Департамент; сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения;
- указывается на другие недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения.

2.4. В случае, если повторное обращение вызвано нарушением установленного порядка рассмотрения обращений, начальник Департамента принимает соответствующие меры в отношении виновных лиц и о результатах рассмотрения обращения сообщает заявителю.

2.5. Обращения одного и того же лица по одному и тому же вопросу, направленные нескольким адресатам и пересланные ими для разрешения в Департамент, рассматриваются как первичные.

2.6. Все поступившие обращения после регистрации передаются начальнику Департамента, который дает по каждому из них письменное указание исполнителям.

2.7. Запрещается направлять жалобы граждан для рассмотрения тем должностным лицам, действия которых обжалуются.

2.8. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Департамента, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением автора обращения о переадресации обращения.

2.9. В случаях, когда в обращениях наряду с вопросами, относящимися к компетенции Департамента, содержатся вопросы, подлежащие рассмотрению в других ведомствах, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы. Департамент отвечает заявителю по вопросам, входящим в его компетенцию и указывает в письме, что обращение гражданина также направлено в другой орган государственной власти.

В случае если в обращении гражданина не содержится вопросов, относящихся к сфере компетенции Департамента, оригинал письма в течение семи дней со дня регистрации отправляется по принадлежности в другой орган исполнительной власти. Гражданин уведомляется о данном факте в письменном виде.

2.10. Ответы заявителям печатаются на бланке установленной формы и регистрируются.

Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале или в иной информационной системе, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, при использовании Единого портала или иной информационной системы и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме.

2.11. Должностные лица при рассмотрении и разрешении обращений граждан обязаны:

- внимательно, всесторонне, своевременно, в случае необходимости с участием гражданина, направившего обращение разобраться в их существе. При необходимости, запрашивать, в том числе в электронной форме, дополнительные материалы или направить сотрудников на места для проверки фактов, изложенных в обращениях, принять другие меры для объективного разрешения поставленных заявителями вопросов, выявления и устранения причин и условий, порождающих обоснованные жалобы;

- сообщать в письменной форме заявителям о решениях, принятых по их обращениям,

со ссылками на законодательство Российской Федерации, а в случае отклонения обращения;

- разъяснять также порядок обжалования принятого решения.

2.12. Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы заявителю.

2.13. Если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

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

2.15. На обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, ответ не направляется по существу поставленных в нем вопросов. Гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

2.16. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.17. 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.

2.18. В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте 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.

III. Личный прием граждан

3.1. Начальник Департамента проводит прием граждан.

3.2. Запись граждан на личный прием осуществляется ответственными лицами, уполномоченными начальником Департамента.

3.3. Содержание устного обращения гражданина заносится в карточку личного приема гражданина. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема. В остальных случаях, по результатам рассмотрения поставленных на личном приеме вопросов, заявителю в течение 30 дней направляется письменный ответ.

Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном настоящей Инструкцией порядке. О принятии письменного обращения гражданина производится запись в карточке личного приема.

IV. Сроки рассмотрения обращений граждан

4.1. Поступившие письменные обращения, относящиеся к компетенции Департамента рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации.

В случае, если письменное обращение поступило от субъекта предпринимательской деятельности, включенного в Реестр ответственных субъектов предпринимательской деятельности согласно статьи 6 Закона Томской области от 25 сентября 2025 года № 87-ОЗ «О развитии ответственного ведения бизнеса в Томской области», указанное письменное обращение рассматривается в течение 25 дней со дня регистрации.

4.2. Письменные запросы государственных органов и органов местного самоуправления, связанные с рассмотрением поступивших к ним обращений граждан, рассматриваются в течение 15 дней со дня поступления запроса.

4.3. Ошибочно направленные письменные обращения, а также письменные обращения, не относящиеся к компетенции Департамента по содержанию поставленных вопросов, в семидневный срок со дня регистрации направляются в государственные органы, органы местного самоуправления (их должностным лицам) по принадлежности или для рассмотрения подведомственных им вопросов с уведомлением об этом автора обращения.

4.4. В тех случаях, когда для рассмотрения письменного обращения необходимо проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов либо принятие других мер, срок его рассмотрения и разрешения может быть продлен начальником Департамента, но не более чем на 30 дней, с уведомлением об этом (письменно) заявителя.

Обращение гражданина считается рассмотренным, если автору дан письменный ответ на все поставленные вопросы.

V. Контроль за исполнением поручений по рассмотрению обращений граждан

5.1. На контроль берутся все обращения граждан и общественных объединений.

5.2. При осуществлении контроля обращается внимание на сроки исполнения поручений по обращениям граждан и полноту рассмотрения поставленных вопросов, объективность проверки фактов, изложенных в обращениях, законность и обоснованность принятых по ним решений, своевременность их исполнения и направления ответов заявителям.