



МИНИСТЕРСТВО ПРОМЫШЛЕННОСТИ И НАУКИ
СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

П Р И К А З

19.03.2015

№ 101

г. Екатеринбург

***Об утверждении Положения об организации
рассмотрения обращений граждан в Министерстве
промышленности и науки Свердловской области***

В соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Областным законом от 24 декабря 1996 года № 58-ОЗ «Об исполнительных органах государственной власти Свердловской области», Областным законом от 10 марта 1999 года № 4-ОЗ «О правовых актах в Свердловской области»

П Р И К А З Ы В А Ю:

1. Утвердить Положение об организации рассмотрения обращений граждан в Министерстве промышленности и науки Свердловской области (прилагается).

2. Признать утратившим силу приказ Министерства промышленности и науки Свердловской области от 23.08.2013 № 204 «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в Министерстве промышленности и науки Свердловской области».

3. Настоящий приказ опубликовать на «Официальном интернет-портале правовой информации Свердловской области (www.pravo.gov66.ru)».

И.о. Министра

В.В. Казакова

УТВЕРЖДЕНО
приказом Министерства
промышленности и науки
Свердловской области
от 19.03.2015 года № 101
«Об утверждении Положения об
организации рассмотрения
обращений граждан в Министерстве
промышленности и науки
Свердловской области»

ПОЛОЖЕНИЕ
об организации рассмотрения обращений граждан
в Министерстве промышленности и науки Свердловской области

Раздел 1. Общие положения

1. Положение об организации рассмотрения обращений граждан в Министерстве промышленности и науки Свердловской области (далее – Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и определяет порядок регистрации и организации рассмотрения обращений граждан, контроля за их исполнением, организации приема граждан.

2. Положение распространяется на устные и письменные, индивидуальные и коллективные заявления, предложения и жалобы граждан, кроме обращений, рассмотрение которых регулируется соответствующими законодательными и иными нормативными правовыми актами.

3. Заявителями являются граждане Российской Федерации, а также иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации (далее – граждане). Граждане имеют право обращаться в Министерство промышленности и науки Свердловской области лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц.

4. При рассмотрении обращения обеспечивается объективное, всестороннее и своевременное его рассмотрение, а также принимаются меры, направленные на восстановление и защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина.

При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, от которого поступило обращение, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного

обращения в государственный орган, орган местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.

5. Должностные лица Министерства промышленности и науки Свердловской области осуществляют работу с обращениями в пределах своей компетенции.

Раздел 2. Прием, первичная обработка и регистрация письменного обращения гражданина

6. Письменное обращение может поступить в Министерство промышленности и науки Свердловской области (далее – Министерство) одним из следующих способов:

почтовым отправлением;
посредством факсимильной связи;
посредством электронной связи через официальный сайт Министерства (<http://mpr.midural.ru/>);

доставлено непосредственно гражданином в приемную Министра промышленности и науки Свердловской области или в ячейку Министерства через экспедицию на первом этаже административного здания, в котором расположено Министерство;

с сопроводительным документом из Правительства Свердловской области или Администрации Губернатора Свердловской области для рассмотрения по поручению.

Поступившие письменные обращения граждан регистрируются и учитываются в отделе государственной службы, кадров, правовой и организационной работы ответственным за регистрацию в модуле системы электронного документооборота «Обращения граждан» (далее – регистратор) в течение трех дней с момента поступления.

7. Обращение, поступившее в Министерство в форме электронного документа, принимается отделом государственной службы, кадров, правовой и организационной работы, распечатывается на бумажном носителе. Дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением.

Делопроизводство по обращениям граждан ведется в модуле системы электронного документооборота «Обращения граждан» в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

8. Письменное обращение гражданина рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации, если законодательством не установлен меньший срок рассмотрения обращения.

9. Министр промышленности и науки Свердловской области (далее – Министр) (лицо, его замещающее) вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан:

- 1) с конкретной датой исполнения, отмеченной в резолюции, – в указанный срок;
- 2) с пометкой «срочно», «весьма срочно» – в трехдневный срок;

- 3) с пометкой «незамедлительно» – в пятидневный срок;
- 4) с пометкой «оперативно» – в десятидневный срок;
- 5) с пометкой «безотлагательно» – в пятнадцатидневный срок.

10. Сроки рассмотрения письменного обращения исчисляются в календарных днях со дня их регистрации.

По обращению гражданина, поступившему из аппарата Правительства Свердловской области, Администрации Губернатора Свердловской области, срок исполнения исчисляется с даты регистрации в Управлении по работе с обращениями граждан аппарата Правительства Свердловской области.

Если последний день срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, оно подлежит исполнению в предшествующий ему рабочий день. В случае выполнения поручения несколькими исполнителями обобщение материалов, подготовку итогового ответа осуществляет исполнитель, указанный первым или отмеченный пометкой «ответственный» в регистрационной карточке. Соисполнители обязаны представить ответственному исполнителю свои предложения в течение первой половины срока, отведенного на исполнение поручения.

11. В исключительных случаях, а также в случае направления в другие государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов срок рассмотрения обращения может быть продлен Министром (лицом, его замещающим) либо Заместителем Министра промышленности и науки Свердловской области (далее – Заместитель Министра), рассмотревшим обращение гражданина, не более чем на 30 дней с соответствующим уведомлением его автора.

Решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении заявителю уведомления о продлении срока рассмотрения обращения (промежуточный ответ) принимается должностным лицом, рассмотревшим обращение первоначально, на основании докладной записки, подготовленной соответствующим структурным подразделением с обоснованием необходимости продления срока.

Если контроль за рассмотрением обращения установлен руководителем вышестоящего по отношению к Министерству государственного органа, то решение о продлении срока рассмотрения обращения может быть принято этим руководителем на основании обращения Министерства в установленном порядке.

12. Письменное обращение, содержание которого не относится к полномочиям Министерства, направляется для рассмотрения в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или должностному лицу с уведомлением автора о его переадресации.

13. Регистратор:

проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки;

вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов, приобщает к письму конверт;

приобщает поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и другие подобные приложения к письму);

возвращает на почту невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

составляет акт в трех экземплярах на письма, в которых при вскрытии не имеется письменного вложения, а также в случае недостачи в конвертах документов, упомянутых авторами в описях на ценные письма. Один экземпляр акта хранится в отделе государственной службы, кадров, правовой и организационной работы, второй – приобщается к поступившему обращению, третий – направляется автору обращения.

14. Не вскрывается нестандартный конверт по весу, размеру, форме, имеющий неровности по бокам, заклеенный липкой лентой, имеющий странный запах, цвет, имеющий вложения, не характерные для почтовых отправок (порошок и т.д.). О такой корреспонденции регистратор сообщает непосредственному руководителю и принимает меры в соответствии с его указаниями.

15. Обращения с пометкой «лично», поступившие на имя Министра, Заместителей Министра, работников Министерства, передаются адресатам невскрытыми. Если обращение, поступившее с пометкой «лично», не является письмом личного характера, оно возвращается получателем для регистрации в отдел государственной службы, кадров, правовой и организационной работы.

16. Регистратор в течение трех дней с момента поступления обращения:

1) производит его регистрацию;

2) проставляет в правом нижнем углу первой страницы обращения регистрационный штамп «Министерство промышленности и науки Свердловской области» с указанием даты регистрации и регистрационного входящего номера. В случае, если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение;

3) проверяет обращение на повторность, при необходимости к нему приобщается контрольная регистрационная карточка на предыдущее обращение. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен полученным ответом;

4) указывает в регистрационной карточке:

фамилию, инициалы, дату обращения, почтовый адрес автора (при наличии - номер телефона, электронный адрес). Если письмо подписано двумя и более авторами, то указывается вид обращения «коллективное», фамилия и инициалы автора, чей адрес указан для ответа, или первый автор. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также обращения,

поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов;

- краткое содержание;
- вид обращения;
- количество листов в обращении и количество приложений;
- шифр темы согласно тематическому классификатору;
- адресат;
- кратность;
- форму;
- способ ответа;
- канал поступления;
- организацию-корреспондента;
- категорию корреспондента;
- муниципальное образование;
- округ;
- содержание;

5) передает обращение в приемную Министра или лица, его замещающего.

17. Регистратор:

1) вносит в регистрационную карточку выданные поручения Министра (лица, его замещающего) (далее – поручение), сроки исполнения (контрольный срок исполнения поручения, фактическую дату выполнения поручения), сведения об исполнителях, а также информацию о ходе рассмотрения обращения;

2) делает копии обращения в соответствии с поручением по числу исполнителей;

3) передает подготовленные документы (обращение с поручением и со всеми прилагаемыми к нему документами) под роспись Заместителям Министра или в соответствующие структурные подразделения Министерства.

4) принимает от исполнителей обращение со всеми материалами ответа заявителю и проводит регистрацию подписанного ответа.

18. Не подлежат дальнейшему направлению на рассмотрение Министру и Заместителям Министра:

1) обращения, содержащие нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

2) обращения, текст которых не поддается прочтению;

3) обращения заявителей, с которыми прекращена переписка по поставленным вопросам;

4) обращения, в которых не указана фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый или электронный адрес, по которому должен быть дан ответ.

19. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение направляется в

правоохранительные органы, копия обращения остается в деле. Максимальный срок направления в правоохранительные органы – семь дней со дня регистрации обращения.

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

21. По просьбе заявителя на копиях или вторых экземплярах принятых обращений отмечается дата приема обращения, количество принятых листов и сообщается телефон для справок по обращениям, проставляется подпись лица принявшего документы.

Раздел 3. Рассмотрение письменного обращения гражданина

22. К поступившему обращению должностное лицо, рассматривающее обращение, готовит поручение.

23. Контроль за исполнением поручения осуществляет Заместитель Министра, указанный в поручении первым, если не оговорено иное. Поступившее к Заместителям Министра обращение рассматривается в тот же день или, в исключительных случаях, на следующий день.

24. Заместитель Министра, которому поручено рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в установленном порядке дополнительные материалы и объяснения у заявителя, а также иных юридических и физических лиц.

В случае необходимости получения дополнительной информации по вопросам, поставленным в обращении, в иных органах государственной власти, в органах местного самоуправления, организациях подготавливается запрос.

25. Поручения по обращению (обращение с поручением и со всеми прилагаемыми к нему документами), выданные Заместителями Министра, после регистрации в регистрационной карточке передаются регистратором в соответствующие структурные подразделения Министерства.

26. Руководитель структурного подразделения Министерства, которому передано обращение, по результатам ознакомления с текстом обращения определяет непосредственных исполнителей, дает необходимые поручения по подготовке проекта ответа (в том числе, с выездом на место).

27. По неоднократным обращениям, на основании истории обращения, готовится мотивированный ответ о прекращении переписки, подписываемый Заместителем Министра, и направляется автору обращения.

28. Рассмотрение обращения, содержащего вопросы, имеющие большое общественное значение, может быть вынесено на заседание коллегии Министерства в порядке, установленном Положением о коллегии Министерства, либо предложено для вынесения на заседание Правительства Свердловской области.

29. Ответ на обращение подписывается и направляется заявителю в установленные действующим законодательством сроки.

30. Ответ на обращение по существу поставленных в нем вопросов не дается в случае, если:

1) в обращении не указаны фамилия заявителя, почтовый или электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ, либо реквизиты заявителя не поддаются прочтению;

2) обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, при этом заявителю сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

3) текст обращения не поддается прочтению, о чем сообщается заявителю в семидневный срок, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

4) в обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями и не приводятся новые доводы или обстоятельства, при этом Министр (лицо, его замещающее) вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Министерство или одному и тому же должностному лицу Министерства. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение;

5) ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, при этом заявителю сообщается о невозможности дать ответ по существу в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

Раздел 4. Личный прием граждан

31. Прием граждан Министром осуществляется в соответствии с Графиком приема граждан по личным вопросам Членами Правительства Свердловской области, утвержденным Председателем Правительства Свердловской области. Предварительная запись граждан на личный прием к Заместителям Министра ведется по телефону, электронным средствам связи, указанным на официальном сайте Министерства www.mpr.midural.ru, и при личном обращении.

Время работы Министерства:

понедельник – четверг с 9.00 до 18.00;

пятница с 9.00 до 17.00;

суббота и воскресенье – выходные дни.

Учет приема граждан ведется в журнале по установленной форме (прилагается).

32. Гражданин с учетом графика работы Министерства с момента приема обращения имеет право на получение по телефону информации по вопросам

рассмотрения его обращения, в том числе о ходе его рассмотрения. По телефону предоставляется следующая информация:

почтовый адрес, адрес электронной почты для направления письменных обращений, местонахождение Министерства;

о получении обращения и направлении его на рассмотрение;

о должностных лицах, которым поручено рассмотрение обращения;

о переадресации обращения в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления, организацию или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

об оставлении обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов;

о продлении сроков рассмотрения обращения с указанием оснований для этого;

о результатах рассмотрения обращения.

33. Во время личного приема гражданин имеет возможность сделать устное заявление и при необходимости оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов, которое регистрируется и рассматривается в порядке, предусмотренном для рассмотрения письменных обращений граждан.

34. Должностные лица, осуществляющие личный прием, выслушивают устное обращение гражданина, при необходимости дают соответствующие поручения.

35. 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 журнале.

36. В случае, когда в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностных лиц, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

Раздел 5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Министерства, а также его должностных лиц

37. Жалоба на решения, действия (бездействие) Заместителя Министра, руководителя структурного подразделения, государственного гражданского служащего подается в Министерство и адресуется Министру (лицу, его замещающему).

38. Жалоба подается в письменной форме по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Министерства, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

39. Жалоба рассматривается Министром (лицом, его замещающим) в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

40. Ответ на жалобу по существу поставленных в ней вопросов не дается в случаях, указанных в пункте 30 настоящего Положения.

41. По результатам рассмотрения жалобы Министерство принимает одно из следующих решений:

- 1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения;
- 2) отказывает в удовлетворении жалобы.

42. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме.

Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

Приложение
к Положению об организации
рассмотрения обращений граждан,
утвержденному приказом
Министерства промышленности и
науки Свердловской области
от «19» 03 2015 № 101

ЖУРНАЛ
учета приема граждан

№ п/ п	Фамилия, инициалы, должность должностного лица Министерства	Дата приема	Фамилия, имя, отчество гражданина	Содержание вопроса	Принятое решение	Наличие письменного обращения	Примечание