



МИНИСТЕРСТВО ПРОМЫШЛЕННОСТИ И НАУКИ
СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

01.02.2018

№ 28

г. Екатеринбург

О внесении изменений в приказ Министерства промышленности и науки Свердловской области от 19.03.2015 № 101 «Об утверждении Положения об организации рассмотрения обращений граждан в Министерстве промышленности и науки Свердловской области»

В соответствии с Федеральным законом от 2 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», распоряжением Губернатора Свердловской области от 24.08.2015 № 214-РГ «Об утверждении Инструкции по работе с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в Администрации Губернатора Свердловской области и Правительстве Свердловской области»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Внести в приказ Министерства промышленности и науки Свердловской области от 19.03.2015 № 101 «Об утверждении Положения об организации рассмотрения обращений граждан в Министерстве промышленности и науки Свердловской области» («Официальный интернет-портал правовой информации Свердловской области» (www.pravo.gov66.ru), 2015, 25 марта, № 4223) с изменениями, внесенными приказом Министерства промышленности и науки Свердловской области от 29.10.2015 № 438 (далее – приказ Министерства промышленности и науки Свердловской области от 19.03.2015 № 101), следующее изменение:

дополнить пунктом 2-1 следующего содержания: «Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на начальника отдела государственной службы, кадров, правовой и организационной работы Министерства промышленности и науки Свердловской области».

2. Внести в Положение об организации рассмотрения обращений граждан в Министерстве промышленности и науки Свердловской области, утвержденное приказом Министерства промышленности и науки Свердловской области от 19.03.2015 № 101, изменения, изложив его в новой редакции (приложение).

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

Министр

С.В. Пересторонин

Приложение к приказу
Министерства промышленности
и науки Свердловской области
от 01.02.2018 № 28

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

Раздел 1. Общие положения

1. Настоящее положение определяет порядок приема, регистрации, рассмотрения обращений граждан, прекращения переписки, организации проведения личного приема граждан, контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан и ответственность за нарушение установленного порядка рассмотрения обращений граждан.

2. Для целей настоящего положения применяются следующие основные термины и определения:

граждане (также – заявители) – граждане Российской Федерации, иностранные граждане, лица без гражданства, объединения граждан, в том числе юридические лица;

обращения граждан (также – обращения) – поступившие в адрес Министерства промышленности и науки Свердловской области (далее – Министерство) в письменной форме или в форме электронного документа предложения, заявления или жалобы граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также устные обращения граждан;

сотрудник Министерства – государственный гражданский служащий Свердловской области, замещающий должность государственной гражданской службы Свердловской области в Министерстве;

регистратор – сотрудник Министерства, осуществляющий прием и регистрацию письменных обращений;

ответственный специалист – сотрудник Министерства, ответственный за организацию личных приемов и рассмотрение обращений граждан;

система «Обращения граждан» (также – СОГ) – специализированная автоматизированная система электронного документооборота для рассмотрения обращений граждан;

электронная копия документа (обращения) – компьютерный файл, содержащий цифровое изображение, полученное в результате сканирования оригинала документа или обращения на бумажном носителе;

направление обращения по компетенции – направление обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3. Положение об организации рассмотрения обращений граждан в Министерстве промышленности и науки Свердловской области (далее – Положение) разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных», иными федеральными законами, правовыми актами Свердловской области, регулирующими правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан.

4. Министерство применяет в своей работе методические рекомендации по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в приемных Президента Российской Федерации, государственных органах и органах местного самоуправления, разработанные Администрацией Президента Российской Федерации, а также инструкцию по работе с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в Администрации Губернатора Свердловской области и Правительстве Свердловской области, утвержденную распоряжением Губернатора Свердловской области от 24.08.2015 № 214-РГ.

5. Действие настоящей инструкции не распространяется на порядок работы с:

1) входящей корреспонденцией от граждан и юридических лиц, в которой не содержатся рекомендации 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, просьбы о содействии в реализации конституционных прав и свобод граждан и других лиц, сообщения о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, критика деятельности указанных органов и должностных лиц, просьбы о восстановлении или защите нарушенных прав, свобод или законных интересов граждан и других лиц;

2) входящей корреспонденцией, не связанной с направлением обращений граждан на рассмотрение, поступающей в адрес Министерства от государственных органов, органов местного самоуправления, совещательных органов, созданных указанными органами, государственных корпораций, организаций с долей участия государства, государственных и муниципальных организаций и должностных лиц указанных государственных органов, органов местного самоуправления, государственных корпораций и организаций;

3) входящей корреспонденцией от юридических лиц, в которой содержатся рекомендации, просьбы, сообщения или критика, связанные исключительно с хозяйственными отношениями, регулируемые гражданским законодательством Российской Федерации, в которых участвуют указанные юридические лица;

4) входящей корреспонденцией от юридических лиц, не являющихся объединениями граждан.

6. Не являются обращениями граждан документы, порядок рассмотрения которых установлен соответствующим федеральным конституционным законом, федеральным законом, в том числе:

1) запросы о представлении информации о деятельности Министерства, рассматриваемые в порядке, установленном Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

2) запросы о предоставлении государственных услуг, межведомственные запросы о представлении документов и информации, необходимых для предоставления государственных услуг, жалобы на нарушения порядка предоставления государственных услуг, иные документы, рассмотрение которых осуществляется в порядке, установленном Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

3) документы, связанные с заключением и реализацией гражданско-правовых договоров в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных нужд, рассматриваемые в порядке, установленном Федеральным законом от 5 апреля 2013 года № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд»;

4) уведомления о проведении публичных мероприятий, рассмотрение которых осуществляется в порядке, установленном Федеральным законом от 19 июня 2004 года № 54-ФЗ «О собраниях, митингах, демонстрациях, шествиях и пикетированиях».

7. Делопроизводство по обращениям граждан ведется в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в Министерстве промышленности и науки Свердловской области, утвержденной приказом Министерства от 07.04.2016 № 14 «Об утверждении Инструкции по делопроизводству в Министерстве промышленности и науки Свердловской области».

8. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства с использованием СОГ.

9. Должностные лица Министерства осуществляют работу с обращениями в пределах своей компетенции.

10. Сроки, предусмотренные настоящей инструкцией, исчисляются в календарных днях, если законодательством Российской Федерации либо настоящей инструкцией не установлено иное.

11. При рассмотрении обращений граждан не допускается разглашение сведений, содержащихся в них, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений направление письменного обращения или запроса в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, представление запрашиваемой информации.

12. 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.

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

13 Письменное обращение может поступить в Министерство одним из следующих способов:

почтовым отправлением;
посредством факсимильной связи;
посредством электронной связи через официальный сайт Министерства (www.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 в СОГ в течение одного дня с момента поступления.

14. 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.

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

16. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо, рассматривающие обращение, вправе запросить, в том числе в электронной форме, у Министерства необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы. Срок представления таких документов и материалов составляет не более 15 дней с момента получения указанного запроса. При этом срок исполнения поручения о представлении документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, устанавливается на 3 рабочих дня ранее даты их представления.

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

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

По обращению гражданина, поступившему из Управления по работе с обращениями граждан Губернатора Свердловской области и Правительства

Свердловской области (далее – Управление), срок исполнения исчисляется с даты регистрации в Управлении.

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.

19. 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 заявителя.

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.

20. Письменное обращение, содержание которого не относится к компетенции Министерства, направляется для рассмотрения по компетенции в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или должностному лицу с уведомлением заявителя о переадресации его обращения.

21. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется. В случае если в соответствии с указанным выше запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в письменном обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суде.

22. 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 заявителем 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 заявителю.

23. 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 отправлений (порошок и т.д.). О такой корреспонденции регистратор сообщает непосредственному руководителю и принимает меры в соответствии с его указаниями.

24. 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.

25. Регистратор в течение одного дня 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 заявителя 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 заявителя (при наличии – номер телефона, электронный адрес). Если письмо подписано двумя и более заявителями, то указывается вид обращения «коллективное», фамилия и инициалы заявителя, чей адрес указан для ответа, или первый заявитель. 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.

26. 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.

27. 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.

5) обращения, текст которых не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, при этом 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.

28. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Министерство, в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Министерство в письменной форме.

29. Если в обращении содержатся предложения, заявления или жалоба, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». При этом 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.

30. 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.

31. Если в письменном обращении содержится информация о фактах возможных нарушений законодательства в сфере миграции, письменное обращение в течение 5 дней со дня регистрации направляется в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющий правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции.

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

33. 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

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

35. 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.

36. 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.

37. Поручения по обращению (обращение с поручением и со всеми прилагаемыми к нему документами), выданные заместителями Министра, после регистрации в регистрационной карточке направляются регистратором средствами СОГ в соответствующие структурные подразделения Министерства.

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

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

40. 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.

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

42. Подписание проекта ответа заявителю на бумажном носителе осуществляется после его согласования в СОГ.

43. Подписание проекта ответа на принятое к рассмотрению обращение осуществляется Министром, либо Заместителем Министра, которому выдано соответствующее поручение о подготовке и направлении ответа в адрес заявителя.

44. После направления обращения по компетенции либо направления ответа заявителю специалист формирует дело, содержащее документы и материалы, связанные с рассмотрением письменного обращения, на бумажном носителе.

45. 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;

6) текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, при этом 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.

Раздел 4. Личный прием граждан

46. Личный прием проводится в соответствии с графиком личного приема граждан, утверждаемым ежемесячно Заместителем Руководителя Администрации Губернатора Свердловской области. График личного приема граждан размещается до 1 числа месяца, на который он утвержден, на официальном сайте Правительства Свердловской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

47. Личный прием осуществляется по предварительной записи:

- 1) в результате личного обращения гражданина в Министерство;
- 2) по телефону ответственного специалиста за организацию личных приемов и рассмотрение обращений граждан (далее – ответственный специалист).

48. При записи гражданина на личный прием уточняется содержание вопроса, с которым он планирует обратиться. Также гражданин уведомляется об обязанности предъявления при личном приеме документа, удостоверяющего личность.

49. Гражданину может быть отказано в личном приеме либо личный прием гражданина может быть завершен досрочно по одному из следующих оснований:

1) вопрос не относится к полномочиям Министерства (при этом гражданину дается разъяснение, в какой государственный орган или орган местного самоуправления или к какому должностному лицу ему следует обратиться);

2) гражданин обжалует судебное решение;

3) ранее, в том числе на личном приеме, гражданину давались разъяснения по существу поставленных им вопросов, а новых доводов или обстоятельств, влияющих на ранее принятое решение, гражданином не приводится;

4) вопрос ранее уже ставился гражданином в его письменных обращениях, и переписка с ним по указанному вопросу была прекращена;

5) отсутствует документ, удостоверяющий личность гражданина;

6) гражданин имеет явные признаки алкогольного, наркотического, токсического или иного опьянения;

7) поведение гражданина является противоправным.

Решение об отказе в личном приеме принимается ответственным специалистом, осуществляющим запись на личный прием, а решение о его досрочном завершении – лицом, осуществляющим личный прием.

50. Личный прием проводится в порядке очередности, исходя из времени прибытия гражданина в приемную, с учетом установленных законодательством Российской Федерации прав на первоочередной прием и при предъявлении гражданином документов, удостоверяющих данное право.

51. Реализация гражданами права на обращение не может нарушать права и свободы других лиц, в связи с чем каждый гражданин имеет право на равное количество времени для участия в личном приеме, с учетом количества граждан, записанных на личный прием, в рамках общей запланированной продолжительности личного приема.

52. С целью обеспечения защиты прав граждан проведение личного приема может сопровождаться аудио- и видеопроколированием, о чем граждане уведомляются до начала личного приема.

53. В ходе личного приема гражданин озвучивает свое предложение, заявление или жалобу (далее – устное обращение) либо представляет письменное обращение. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном для регистрации и рассмотрения письменных обращений.

54. 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, при этом в карточке личного приема гражданин делает собственноручную запись о согласии с устной формой ответа и ставит личную подпись. Краткое содержание ответа отражается в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях в адрес гражданина направляется письменный ответ по существу поставленных в устном обращении вопросов в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

55. Регистрацию карточек личного приема в СОГ обеспечивает ответственный специалист непосредственно в ходе личного приема либо в день личного приема.

56. После завершения рассмотрения устного обращения ответственный специалист формирует дело, содержащее документы и материалы, связанные с рассмотрением устного обращения, на бумажном носителе.

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

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

58. 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.

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

60. Ответ на жалобу по существу поставленных в ней вопросов не дается в случаях, указанных в пункте 45 настоящего положения.

61. По результатам рассмотрения жалобы Министр принимает одно из следующих решений:

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

62. 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.

Раздел 6. Порядок рассмотрения обращений граждан по фактам коррупции

63. При выявлении в поступившем обращении информации о фактах коррупции обращение незамедлительно направляется на рассмотрение Министру.

64. Министром принимаются необходимые организационные решения о порядке дальнейшего рассмотрения по существу, в качестве ответственного исполнителя по рассмотрению обращения назначается сотрудник отдела государственной службы, кадров, правовой и организационной работы Министерства – ответственный за работу по профилактике коррупционных и иных правонарушений.

65. Исполнители при проведении проверки информации, изложенной в обращении:

обеспечивают объективное, всестороннее, своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости запрашивают у заявителя дополнительные документы и материалы;

запрашивают необходимые для рассмотрения обращения материалы в органах государственной власти, органах местного самоуправления, у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

принимают меры, направленные на восстановление и защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителей;

в случае необходимости подготавливают предложения с проектом поручения Министра о проведении выездной проверки в связи с обращением и обеспечивают ее проведение.

66. В случае если в обращении содержатся сведения о несоблюдении государственным гражданским служащим Свердловской области, замещающим должность государственной гражданской службы в Министерстве, обязанностей, ограничений и запретов, установленных федеральными законами, о наличии у государственного гражданского служащего личной заинтересованности, которая приводит или может привести к конфликту интересов, Министром на основании служебной записки отдела государственной службы, кадров, правовой и организационной работы Министерства принимается решение о целесообразности проведения проверки в соответствии с Указом Губернатора Свердловской области от 30.10.2009 № 968-УГ «Об утверждении Положения о проверке достоверности и полноты сведений, представляемых гражданами, претендующими на замещение должностей государственной гражданской службы Свердловской области, и государственными гражданскими служащими Свердловской области, и соблюдения государственным гражданским служащими Свердловской области требований к служебному поведению».

67. Ответ заявителю по существу вопросов, поставленных в обращении, должен содержать информацию о результатах проведенных мероприятий и проверок, а также информацию о принятых мерах, в том числе о применении к государственному гражданскому служащему Министерства мер ответственности либо об отсутствии оснований для проведения проверки и о неподтверждении фактов коррупции.

Глава 7. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

68. Контроль за обеспечением объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращений граждан, принятие решений по которым входит в полномочия Министерства, осуществляют руководители структурных подразделений Министерства в соответствии с выданными в СОГ поручениями.

69. Контроль за соблюдением сроков исполнения поручений, установленных в соответствии с пунктом 15 настоящего положения, осуществляет ответственный специалист. При выявлении факта нарушения срока исполнения поручения ответственный специалист подготавливает проект служебной записки за подписью начальника отдела государственной службы, кадров, правовой и организационной работы в адрес Министра о необходимости

принятия мер, направленных на недопущение нарушения сроков рассмотрения обращения.

Глава 8. Ответственность за нарушение порядка рассмотрения обращений граждан

70. Сотрудники Министерства несут ответственность за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан.

71. Лица, виновные в нарушении порядка работы с обращениями граждан, установленного настоящей инструкцией, несут дисциплинарную и иную предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность.