



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](http://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](http://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 предоставлении 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](http://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 видеопроотоколированием, 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.