МИНИСТЕРСТВО АГРОПРОМЫШЛЕННОГО КОМПЛЕКСА
И ПРОДОВОЛЬСТВИЯ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

10 октября 2013 года № 338

г.Екатеринбург

Об утверждении Положения об организации рассмотрения обращений граждан в Министерстве агропромышленного комплекса и продовольствия Свердловской области

В соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 27 июля 2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в целях реализации поручений Заместителя Председателя Правительства Российской Федерации – Руководителя Аппарата Правительства Российской Федерации В.Ю. Суркова от 27 апреля 2013 года

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение об организации рассмотрения обращений граждан в Министерстве агропромышленного комплекса и продовольствия Свердловской области (далее – Положение) (прилагается).

2. Начальникам структурных подразделений Министерства агропромышленного комплекса и продовольствия Свердловской области (далее – Министерство) обеспечить:

1) неукоснительное соблюдение норм Положения;

2) рассмотрение обращений граждан, поступивших в Министерство, в сроки установленные законодательством Российской Федерации и Свердловской области.

3. Назначить ответственным за организацию делопроизводства по рассмотрению обращений граждан, поступивших в Министерство, Заведующего общим отделом Министерства Алькову Е.Н.

4. Заведующему общим отделом Министерства Альковой Е.Н. ознакомить начальников структурных подразделений Министерства с Положением.

5. Отделу государственной службы, кадровой и организационной работы (Горина Т.П.) разместить Положение на официальном сайте Министерства агропромышленного комплекса и продовольствия Свердловской области в трехдневный срок.

6. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на Заместителя Министра В.Г. Гребнева.

И.о. Министра С.В. Шарапов

УТВЕРЖДЕНО
приказом Министерства
агропромышленного комплекса
и продовольствия Свердловской
области от 10.10.2013 № 382

Положение
об организации рассмотрения обращений граждан в Министерстве агропромышленного комплекса и продовольствия Свердловской области

Глава 1. Общие положения

1. Положение об организации рассмотрения обращений граждан в Министерстве агропромышленного комплекса и продовольствия Свердловской области (далее – Положение) разработан в целях повышения результативности и качества рассмотрения обращений граждан, определяет сроки и последовательность действий должностных лиц Министерства агропромышленного комплекса и продовольствия Свердловской области (далее – Министерство) при рассмотрении обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением обращений, подлежащих рассмотрению в ином порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами. Должностные лица Министерства осуществляют работу с обращениями граждан в пределах своей компетенции.

2. Рассмотрение обращений граждан в Министерстве осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральными законами от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных», от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Уставом Свердловской области, Областными законами от 4 ноября 1995 года № 31-ОЗ «О Правительстве Свердловской области», от 24 декабря 1996 года № 58-ОЗ «Об исполнительных органах государственной власти Свердловской области», постановлениями Правительства Свердловской области от 22.04.2010 года № 662-ПП «О Регламенте Правительства Свердловской области», от 01.08.2011 года № 997-ПП «О распределении обязанностей между Председателем Правительства Свердловской области и членами Правительства Свердловской области», Положением о Министерстве, утвержденным постановлением Правительства Свердловской области от 02.08.2012 года № 834-ПП «Об утверждении положения, структуры и предельного лимита штатной численности Министерства агропромышленного комплекса и продовольствия Свердловской области» и настоящим Положением.

3. Рассмотрение обращений граждан включает рассмотрение поступивших в письменной форме или в форме электронного документа обращений граждан

(далее – письменные обращения), а также устных обращений, поступивших в ходе личного приема граждан.

4. Централизованный учет, классификацию письменных и устных обращений граждан осуществляет общий отдел Министерства (далее – Общий отдел).

Глава 2. Поступление, первичная обработка и регистрация обращений

5. Обращения поступают в Министерство по каналам почтовой связи, по информационным системам общего пользования, доставляются лично гражданами.

Обращения, поступившие по каналам почтовой связи, доставляются в Общий отдел Министерства сотрудниками почты России или сотрудниками Общего отдела. При поступлении обращения в конверте, конверты сохраняются для установления адреса, индекса почтового отделения и почтового штемпеля, подтверждающего время отправления письма.

Обращения, поступившие в Министерство на имя Министра агропромышленного комплекса и продовольствия Свердловской области (далее – Министр) и его заместителей либо в адрес Министерства без указания конкретного должностного лица, передаются в Общий отдел для регистрации.

Обращение, поступившее в Министерство в форме электронного документа с указанием фамилии, адреса электронной почты и (или) почтового адреса отправителя, распечатывается получателем на бумажном носителе и регистрируется в Общем отделе как письменное обращение.

6. Сотрудник Общего отдела, ответственный за прием документов:

1) вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов, к тексту обращения прилагает конверт;

2) в случае отсутствия обращения в конверте составляет акт о невозможности регистрации обращения в связи с отсутствием почтового вложения.

7. Все поступившие в Министерство обращения подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента их поступления.

8. В Общем отделе регистрируются:

1) обращения, адресованные Министру, его заместителям или поступившие в Министерство без указания конкретного должностного лица, в том числе обращения, направленные в Министерство из органов государственной власти, органов местного самоуправления, от должностных лиц для рассмотрения по существу поставленных в них вопросов;

2) запросы материалов и документов, необходимых для рассмотрения обращений, поступившие из органов государственной власти, местного самоуправления и от должностных лиц, за исключением прокуратуры и судов.

9. При регистрации в правом нижнем углу первого листа обращения (если это место занято текстом - в любом свободном месте первого листа обращения) ставится регистрационный штамп, в котором указываются дата регистрации

и регистрационный номер документа. Если обращение поступило с сопроводительным письмом, на сопроводительном письме также ставится регистрационный штамп.

10. Регистрация обращений в Общем отделе осуществляется сотрудниками Общего отдела с использованием автоматизированной системы регистрации и контроля обращений граждан. При регистрации в электронную контрольно-учетную карточку вносится следующая информация: дата поступления обращения, регистрационный номер, фамилия и инициалы заявителя, адрес заявителя; в случае если обращение поступило с сопроводительным письмом - данные о корреспонденте, направившем обращение, а также отметка о контроле, если корреспондент запрашивает информацию о результатах рассмотрения обращения.

11. При регистрации обращения проверяется, является ли обращение повторным. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же гражданина или коллектива граждан по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не согласен с ответом на его обращение.

12. Обращения, поступившие от одного и того же гражданина или коллектива граждан в течение года, формируются в один том.

Глава 3. Рассмотрение обращений

13. Обращения, поступившие в Министерство и содержащие вопросы, решение которых относится к компетенции Министерства, подлежат обязательному рассмотрению. В случае необходимости обеспечивается рассмотрение обращения с выездом на место.

14. Рассмотрение поступивших в Министерство обращений осуществляется Министром, его заместителями либо уполномоченными на то лицами.

Должностные лица Министерства обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений.

15. Все обращения, поступившие на имя Министра и его заместителей либо в адрес Министерства без указания конкретного должностного лица, - в течение 30 дней со дня регистрации в Общем отделе.

Если последний день установленного срока исполнения поручения приходится на нерабочий день, поручение подлежит исполнению в предшествующий ему рабочий день.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса по обращению в иной орган или должностному лицу Министр либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

Обращения, направленные федеральными органами государственной власти или должностными лицами, Губернатором Свердловской области или Правительством Свердловской области с контролем исполнения, рассматриваются в сроки, установленные данными федеральными органами

государственной власти или должностными лицами, либо в сроки, установленные Губернатором Свердловской области, Председателем Правительства Свердловской области или его заместителями. Если вышеуказанные сроки установлены не были, то обращения рассматриваются в течение 30 календарных дней со дня их регистрации.

16. Предварительную классификацию обращений, зарегистрированных в Общем отделе, осуществляется Заведующим Общего отдела или лицом, официально исполняющим его обязанности, с целью направления обращений руководителям структурных подразделений Министерства и исполнителям в соответствии с их компетенцией.

Предварительная классификация обращений осуществляется исходя из оценки содержания обращения, а также с учетом вопросов, отнесенных к компетенции структурных подразделений Министерства.

17. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Такие обращения регистрируются с пометкой "Без подписи", "Без адреса" и списываются сотрудником Общего отдела Министерства в архив с указанием (резолюцией) "Для учета, в дело".

Если в указанном обращении содержатся конкретные сведения, оно направляется должностным лицам Министерства в соответствии с их компетенцией для ознакомления и в случае необходимости принятия мер по поставленным в обращении вопросам. Копия обращения остается в деле.

Если в указанном 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.

В других случаях на обращении, в котором не указана фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, Заведующим Общим отделом оформляется резолюция о направлении обращения в дело. Обращение помещается в дело в соответствии с номенклатурой дел.

18. В случае если в обращении, поступившем на имя Министра или его заместителей либо в адрес Министерства без указания конкретного должностного лица, обжалуется судебное решение, обращение направляется в отдел правовой работы Министерства для подготовки ответа с разъяснением порядка обжалования судебного решения. Вместе с подготовленным ответом обращение возвращается направившему его лицу в течение семи дней со дня регистрации обращения в Общем отделе. Копия обращения и второй (контрольный) экземпляр ответа остаются в Общем отделе.

19. В случае поступления в Общий отдел обращения от лица, аналогичное обращение которого уже находится у исполнителя по поручению Министра, либо

его заместителей, данное обращение после регистрации может быть направлено Заведующим Общего отдела тому же исполнителю.

20. После проведения предварительной классификации Заведующим Общим отделом осуществляется регистрация обращения путем заполнения полей электронной контрольно-учетной карточки.

Министру передается обращение с приложениями (при их наличии).

Заместителям Министра и (или) начальникам отраслевых отделов передается обращение с приложениями (при их наличии) с резолюцией Министра.

21. Если в обращении содержатся вопросы, входящие в сферу деятельности нескольких заместителей Министра, сотрудник Общего отдела копирует обращение и направляет его каждому заместителю Министра для рассмотрения вопросов по компетенции, о чем делается отметка в электронной контрольно-учетной карточке.

22. Передача обращений Министру и возвращение их после рассмотрения в Общий отдел осуществляется сотрудниками Общего отдела.

Передача обращений заместителям Министра и возвращение их после рассмотрения в Общий отдел осуществляется сотрудниками Общего отдела - секретарями заместителей Министра.

23. Министр, заместители Министра, руководители структурных подразделений Министерства рассматривают обращения и дают поручения исполнителям в виде резолюций.

В резолюции руководитель устанавливает контрольный срок (контрольную дату), к которому исполнитель должен подготовить ответ на обращение. Контрольный срок не должен превышать 30 дней со дня регистрации обращения.

В тексте поручения могут быть указания «срочно» или «оперативно», которые предусматривают соответственно трехдневный или десятидневный сроки исполнения поручения, считая от даты его регистрации.

24. Исполнитель готовит ответ заявителю по существу поставленных в обращении вопросов. При подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе следует указывать, какие меры приняты по обращению гражданина.

В ответе, направляемом в государственные органы, органы местного самоуправления, должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения.

Ответ на обращение гражданина, поступившее в Министерство, подписывается Министром или лицом, официально исполняющим его обязанности.

25. Проект ответа готовится исполнителем в двух экземплярах:

1) для направления заявителю;

2) для хранения в деле (контрольный экземпляр).

В случае если обращение поступило в Министерство для рассмотрения по существу поставленных в нем вопросов из органов государственной власти, органов местного самоуправления с просьбой проинформировать о результатах

рассмотрения, готовится также ответ для направления в организацию (организации) или должностному лицу, приславшим обращение.

26. В случае если в резолюции содержится поручение подготовить ответ за подписью Министра или его заместителя, готовится проект ответа за подписью указанного лица.

27. Проекты ответов на обращения должны быть завизированы исполнителем и согласованы с руководителем структурного подразделения, руководителями структурных подразделений в рамках их служебных полномочий, курирующим заместителем Министра, в соответствии со структурой Министерства.

28. Ответы на обращения подписывают Министр или уполномоченное на то лицо.

Ответы оформляются в соответствии с требованиями, установленными Инструкцией по делопроизводству в Министерстве.

29. После подписания ответов Министром или уполномоченным на то лицо, исполнители передают ответы в Общий отдел для регистрации и внесения в соответствующие поля электронных контрольно-учетных карточек сведений об исполнении обращений и о списании их в дело. Зарегистрированные ответы передаются в почту для направления заявителям.

В случае если обращение поступило в Министерство через Управление по работе с обращениями граждан Правительства Свердловской области, контрольный экземпляр ответа направляется в Управление по работе с обращениями граждан Правительства Свердловской области вместе с обращением и приложениями.

30. Ответы на обращения, поступившие в форме электронных документов, направляются заявителям в форме электронных документов по адресам электронной почты, указанным в обращениях, или в письменной форме по почтовым адресам, указанным в обращениях.

31. Ответы на коллективные обращения граждан направляются на имя первого лица, подписавшего обращение (если в обращении не указано конкретное лицо, которому следует направить ответ), или на адрес лица, указанного на конверте.

32. Продление срока рассмотрения обращений возможно в исключительных случаях (в случае необходимости проведения проверки, направления исполнителем запроса с целью получения материалов и документов или принятия других мер). Срок рассмотрения обращений может быть продлен, но не более чем на 30 дней.

Срок рассмотрения обращения может быть продлен Министром или лицом, официально исполняющим его обязанности. Объективные причины для продления срока излагаются исполнителем в служебной записке не позднее чем за пять дней до истечения контрольного срока, установленного Министром или лицом, официально исполняющим его обязанности.

33. В случае продления срока исполнитель уведомляет гражданина о продлении срока рассмотрения обращения. Если обращение зарегистрировано

в Общем отделе, исполнитель направляет в Общий отдел копию служебной записки с резолюцией Министра или лица, официально исполняющим его обязанности, о продлении срока рассмотрения и копию уведомления гражданину. Измененный срок рассмотрения обращения вносится в электронную контрольно-учетную карточку.

34. Работу по представлению заявителям устной информации по рассмотрению обращений граждан ведет Общий отдел, а также руководители или специалисты структурных подразделений

35. По устному запросу гражданина ему предоставляется информация по следующим вопросам:

1) о получении обращения и направлении его на рассмотрение;

2) об отказе в рассмотрении обращения;

3) о продлении срока рассмотрения обращения;

4) о результатах и сроках рассмотрения обращения.

Глава 4. Особенности рассмотрения отдельных обращений Министром, его заместителями и руководителями структурных подразделений

36. Прекращение переписки с гражданином осуществляется в случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Министр, его заместители либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Министерство. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

37. Если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Министерства, данное обращение направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с сопроводительным письмом, подписанным Министром, или его заместителем.

Одновременно гражданин, направивший обращение, уведомляется о переадресации обращения. К уведомлению прилагается копия сопроводительного письма о направлении обращения по компетенции.

38. Министерство при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

39. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

40. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, по решению Министра в соответствии с его резолюцией должностное лицо структурного подразделения готовит сообщение гражданину о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

Сообщение гражданину о невозможности дать ответ по существу подписывается Министром или его заместителем, и направляется гражданину.

41. Если обращение поступило в Министерство на имя Министра, его заместителя или в Министерство без указания конкретного должностного лица для рассмотрения по существу поставленных в обращении вопросов из органов государственной власти, органов местного самоуправления с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения:

1) обращение рассматривается Министром или его заместителем в обычном порядке и направляется с поручением исполнителю для подготовки проекта ответа за подписью Министра или его заместителя, рассмотревшего обращение;

2) Министр или его заместитель устанавливает контрольный срок, к которому исполнитель должен подготовить проект ответа;

3) контрольный срок не должен превышать срок, установленный для ответа организацией (должностным лицом), направившей обращение;

4) проект ответа готовится исполнителем в сроки, указанные в резолюции, и направляется на подпись Министру или его заместителю, рассмотревшему обращение.

42. Если в адрес должностного лица поступил запрос о предоставлении документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, должностное лицо обязано в течение 15 дней предоставить запрашиваемые документы и материалы, за исключением содержащих сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

Глава 5. Личный прием граждан в Министерстве

43. Личный прием граждан (далее - прием) в Министерстве проводится Министром и его заместителями, руководителями структурных подразделений и уполномоченными на то лицами.

44. Организацию приема граждан Министром и его заместителями

обеспечивает помощник Министра.

45. Прием граждан Министром и его заместителями проводится в кабинетах Министра, его заместителей, руководителей структурных подразделений или на территории одного из муниципальных образований Свердловской области (в случае проведения выездного приема в рамках проведения дня Министерства).

46. Личный прием граждан осуществляется в соответствии с графиком приема, который ежемесячно составляется помощником Министра и согласуется с Министром или его заместителями.

47. Информация о месте и времени проведения приема размещается на официальном сайте Министерства.

48. Личный прием граждан Министром и его заместителями осуществляется по предварительной записи, которая ведется секретарями.

Во время записи на прием секретарем заполняется карточка личного приема гражданина, в которой заполняются следующие обязательные поля:

1) фамилия, имя, отчество;

2) адрес заявителя;

3) краткое содержание обращения;

4) фамилия и инициалы лица, на прием к которому записывается гражданин;

5) дата приема.

49. Секретарь Министра или секретарь заместителя Министра запрашивает у структурных подразделений информацию, необходимую для проведения приема (материалы, документы, сведения и т.д.), по вопросам, поставленным в обращении гражданина. Подготовленные материалы обобщаются и предоставляются Министру или заместителю Министра для подготовки к приему.

50. На приемах, проводимых Министром или его заместителями, может присутствовать руководитель или специалист структурного подразделения. По усмотрению Министра, заместителя Министра, ведущего прием, на прием могут быть приглашены сотрудники Министерства или представители сторонних организаций.

51. Прием граждан осуществляется в порядке очередности по предъявлении документа, удостоверяющего личность гражданина.

52. Должностное лицо, ведущее прием, по результатам рассмотрения обращения гражданина доводит до его сведения свое решение о том, кому будет поручено рассмотрение обращения, либо разъясняет, где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу поставленных в нем вопросов (в случае, если рассмотрение поставленных в обращении вопросов не входит в компетенцию Министерства), принимает решение о постановке обращения на контроль. Принятое решение фиксируется в карточке личного приема.

Если в ходе личного приема гражданин излагает свое обращение в письменном виде, решение, принятое должностным лицом, оформляется в виде резолюции на лицевой стороне первого листа обращения.

После регистрации в Общем отделе обращения, поступившие в ходе

личного приема, направляются исполнителям.

53. 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 карточке личного приема гражданина.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

54. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Глава 6. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

55. На контроль ставятся все обращения, требующие ответа. Контроль за объективным, всесторонним и своевременным рассмотрением обращений в Министерстве возлагается на должностных лиц Министерства. Должностные лица Министерства обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

Контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет Общий отдел, руководители структурных подразделений Министерства.

56. Министр, заместители Министра, руководители структурных подразделений Министерства несут персональную ответственность за правильность определения исполнителей, принятие решения по обращению, в том числе решения оставить обращение без ответа или прекратить переписку, соблюдение сроков рассмотрения обращений, своевременность продления сроков рассмотрения обращений, содержание подписываемых ответов.

Исполнители несут персональную ответственность за качественное и своевременное исполнение поручений по обращению, своевременность извещения руководителей о необходимости продления сроков исполнения поручений по обращениям, содержание и оформление подготовленных ответов.

Сотрудники Общего отдела несут персональную ответственность за своевременную и правильную регистрацию обращений, обеспечение контроля за соблюдением установленных законом сроков рассмотрения обращений.

57. Заведующий Общим отделом наделяется полномочиями по подготовке и подписанию следующих документов:

1) докладных записок о нарушениях сроков рассмотрения и исполнения обращений граждан структурными подразделениями Министерства, а также докладных и служебных записок, направленных на решение оперативных вопросов, возникающих при работе с обращениями, обеспечение объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращений;

2) справок, отчетов и других информационно-аналитических материалов

по работе с обращениями граждан.

58. Обращения граждан считаются исполненными и могут быть сняты с контроля, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы.

После получения ответа на обращение, зарегистрированное в Общем отделе, сотрудник Общего отдела, ответственный за регистрацию обращений граждан, вносит информацию об исполнении обращения в электронную контрольно-учетную карточку. Затем ответ и обращение с приложениями представляется Заведующему Общим отделом для ознакомления и принятия решения о снятии обращения с контроля.

Заведующий Общим отделом принимает решение о снятии обращения с контроля. В контрольно-учетной карточке, прилагаемой к обращению, руководитель в графе «Списание в дело» ставит подпись и дату.

Затем обращение с приложениями и ответом передается на хранение в Общий отдел.

59. Для обеспечения контроля за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений Общий отдел направляет исполнителям напоминания о сроке исполнения обращений.

Данные о состоянии исполнительской дисциплины систематически доводятся Общим отделом до сведения Министра, его заместителей, руководителей структурных подразделений.

Справки, отчеты и другие информационно-аналитические материалы по работе с обращениями направляются Министру, его заместителям, руководителям структурных подразделений.

60. После направления ответа заявителю в сроки, предусмотренные законодательством, в целях повышения эффективности работы с обращениями и защиты интересов граждан Министр, заместители Министра, руководители структурных подразделений или уполномоченные на то лица, Заведующий Общим отделом имеют право проконтролировать окончательное решение вопроса, поставленного в обращении, в случае если в ответе указывается, что вопрос будет решен в течение определенного периода времени. В этом случае указанные лица могут принять решение о постановке обращения на дополнительный контроль.

61. Исполнителю направляется уведомление о постановке обращения на дополнительный контроль за подписью Заведующего Общим отделом с указанием контрольной даты для ответа.

62. В электронной контрольно-учетной карточке делается отметка о постановке на дополнительный контроль.

63. Исполнитель в установленные сроки готовит ответ об окончательном решении вопроса и направляет его заявителю и в Общий отдел (контрольный экземпляр ответа).

Сотрудником Общего отдела в электронной контрольно-учетной карточке делается отметка о результатах дополнительного контроля обращения. Ответ и обращение с приложениями представляется Заведующему Общим отделом для

ознакомления и принятия решения о снятии обращения с контроля.

Глава 7. Формирование и хранение дел по обращениям

64. Обращения граждан, зарегистрированные в Общем отделе, после их исполнения со всеми относящимися к ним материалами и ответами возвращаются в Общий отдел.

65. Обращения граждан (оригиналы и копии), ответы на них и материалы, связанные с их рассмотрением, а также материалы по личному приему граждан формируются в дела по номенклатуре дел. Повторные обращения и дополнительные документы, поступившие в течение текущего календарного года, формируются в дела в соответствии с пунктом 12 настоящего Положения. Дела подлежат хранению в течение пяти лет (в случае неоднократного обращения - пяти лет после последнего рассмотрения) в Общем отделе.