



ПРАВИТЕЛЬСТВО СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

**МИНИСТЕРСТВО АГРОПРОМЫШЛЕННОГО КОМПЛЕКСА
И ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО РЫНКА СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПРИКАЗ

29.07.2026

№ 482

г. Екатеринбург

**Об организации работы с обращениями граждан в Министерстве
агропромышленного комплекса и потребительского рынка
Свердловской области**

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», статьями 95 и 111 Областного закона от 10 марта 1999 года № 4-ОЗ «О правовых актах в Свердловской области»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение об организации работы с обращениями граждан в Министерстве агропромышленного комплекса и потребительского рынка Свердловской области (прилагается).

2. Назначить ответственными за реализацию Положения об организации работы с обращениями граждан в Министерстве агропромышленного комплекса и потребительского рынка Свердловской области, утвержденного настоящим приказом, следующих сотрудников Министерства агропромышленного комплекса и потребительского рынка Свердловской области (далее – Министерство):

1) главного специалиста отдела государственной гражданской службы, кадровой и организационной работы Министерства Алькову Елену Николаевну:

за организацию работы с обращениями граждан в специализированной автоматизированной системе электронного документооборота для рассмотрения обращений граждан (далее – система «Обращения граждан»);

за организацию личных приемов граждан, в том числе выездных, проводимых в рамках Дней Министерств в муниципальных образованиях Свердловской области;

за размещение информации о работе с обращениями граждан в Министерстве, результатов рассмотрения обращений граждан, поступивших в Министерство, ответов на обращения граждан на официальном сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (<https://mcxso.midural.ru>) (далее – официальный сайт Министерства), на закрытом информационном ресурсе ССТУ.РФ;

2) главного специалиста отдела государственной гражданской службы, кадровой и организационной работы Министерства Ржанникова Андрея Валерьевича:

за прием обращений граждан в системе «Обращения граждан», поступивших в электронной форме с использованием информационной системы

общего пользования (электронные обращения через систему «Электронную приемную») на официальном сайте Министерства, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию граждан, их маршрутизацию исполнителям и направление ответов заявителям;

3) начальников структурных подразделений Министерства:
за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, находящихся на рассмотрении в структурном подразделении Министерства;

за осуществление контроля соблюдения сроков рассмотрения обращений граждан и мониторинг результатов рассмотрения обращений граждан, находящихся на рассмотрении в структурном подразделении Министерства.

3. Назначить заместителя Министра агропромышленного комплекса и потребительского рынка Свердловской области С.А. Терехову ответственным лицом за организацию контроля за обработкой сообщений и обращений, поступающих посредством системы «Обращения граждан», в том числе контроля сроков подготовки ответов и результатов рассмотрения (уровня удовлетворенности качеством ответов).

4. Признать утратившим силу приказ Министерства агропромышленного комплекса и продовольствия Свердловской области от 10.10.2013 № 382 «Об утверждении Положения об организации рассмотрения обращений граждан в Министерстве агропромышленного комплекса и продовольствия Свердловской области» (www.pravo.gov66.ru), 2015, 17 сентября, № 5778) с изменениями, внесенными приказами Министерства агропромышленного комплекса и продовольствия Свердловской области от 24.12.2013 № 509 и от 05.08.2015 № 285.

5. Отделу государственной гражданской службы, кадровой и организационной работы Министерства (Т.А. Сандакова):

1) в течение трех дней со дня принятия настоящего приказа обеспечить направление его копии:

в Управление выпуска правовых актов Губернатора Свердловской области и Правительства Свердловской области (далее – Управление выпуска правовых актов) для осуществления его государственной регистрации и последующего размещения на «Официальном интернет-портале правовой информации» (www.pravo.gov.ru);

в государственное бюджетное учреждение Свердловской области «Редакция газеты «Областная газета» для размещения на «Официальном интернет-портале правовой информации Свердловской области» (www.pravo.gov66.ru);

2) в течение семи дней после дня первого официального опубликования настоящего приказа обеспечить направление его копии в Главное управление Министерства юстиции Российской Федерации по Свердловской области;

3) в течение семи дней со дня принятия настоящего приказа обеспечить направление его копии в Прокуратуру Свердловской области для проведения правовой и антикоррупционной экспертизы;

4) в течение десяти дней после получения от Управления выпуска правовых актов информации о государственной регистрации и размещении настоящего приказа на «Официальном интернет-портале правовой информации» (www.pravo.gov.ru) обеспечить предоставление подлинника настоящего приказа

в Управление выпуска правовых актов для проставления на нем номера и даты государственной регистрации;

5) в течение трех дней со дня принятия настоящего приказа разместить его на официальном сайте Министерства в сети «Интернет».

6. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на Заместителя Министра агропромышленного комплекса и потребительского рынка Свердловской области С.А. Терехову.

7. Настоящий приказ вступает в силу на следующий день после его официального опубликования.

Министр



А.А. Кузнецова

УТВЕРЖДЕНО
приказом Министерства
агропромышленного комплекса
и потребительского рынка
Свердловской области
от 29.07.2016 № 482
«Об организации работы
с обращениями граждан
в Министерстве агропромышленного
комплекса и потребительского рынка
Свердловской области»

ПОЛОЖЕНИЕ
об организации работы с обращениями граждан в Министерстве
агропромышленного комплекса и потребительского рынка
Свердловской области

Глава 1. Общие положения

1. Настоящее положение разработано в целях повышения качества работы с обращениями граждан в Министерстве агропромышленного комплекса и потребительского рынка Свердловской области (далее – Министерство), определяет порядок приема, регистрации, рассмотрения и хранения обращений граждан, прекращения переписки, организации проведения личного приема граждан, контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан и ответственность за нарушение установленного порядка работы с обращениями граждан.

2. В настоящем порядке используются следующие понятия и термины:

1) дубликат обращения гражданина – обращение гражданина, представляющее собой повторный экземпляр или копию одного и того же обращения, ранее поступившего на рассмотрение в Министерство посредством специализированной автоматизированной системы электронного документооборота для рассмотрения обращений граждан (далее – СОГ) от одного и того же гражданина;

2) исполнитель – сотрудник Министерства, ответственный за рассмотрение и подготовку ответа на обращение гражданина;

3) направление обращения гражданина по компетенции – направление или переадресация посредством системы «Обращения граждан» обращения гражданина в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение вопросов, поставленных в обращении гражданина;

4) обращение гражданина – заявление, жалоба или предложение, поступившие на рассмотрение в Министерство в письменной форме или в форме

электронного документа, а также устное обращение гражданина, поступившее должностному лицу Министерства;

5) руководитель – Первый заместитель Министра агропромышленного комплекса и потребительского рынка Свердловской области (далее – Первый заместитель Министра) или Заместитель Министра агропромышленного комплекса и потребительского рынка Свердловской области (далее – Заместитель Министра), рассматривающий обращение гражданина по поручению Министра агропромышленного комплекса и потребительского рынка Свердловской области (далее – Министр);

6) специалист Министерства, ответственный за работу в системе «Обращения граждан», – сотрудник отдела государственной гражданской службы, кадровой и организационной работы Министерства, ответственный за рассмотрение обращения гражданина в системе «Обращения граждан»;

7) специалист отдела кадров Министерства – сотрудник отдела государственной гражданской службы, кадровой и организационной работы Министерства, ответственный за прием обращений граждан в системе «Обращения граждан», поступивших в электронной форме с использованием информационной системы общего пользования (электронные обращения через систему «Электронную приемную») на официальном сайте Министерства, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию граждан, их маршрутизацию исполнителям и направление ответов заявителям;

8) сотрудник общего отдела Министерства – работник общего отдела Министерства, в обязанности которого входит осуществление своевременной обработки входящей и исходящей корреспонденции в Министерстве;

9) электронная копия документа (обращения гражданина) – электронный файл, содержащий цифровое изображение, полученное в результате сканирования оригинала документа (обращения гражданина) на бумажном носителе.

3. Настоящее положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ) и от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных», Указом Губернатора Свердловской области от 23.07.2021 № 423-УГ «Об утверждении перечня должностей, при замещении которых лица уполномочены рассматривать обращения граждан, направляемые в адрес Губернатора Свердловской области и Правительства Свердловской области», иными федеральными законами, правовыми актами Свердловской области, регулирующими правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан.

4. Настоящее положение не распространяется на следующие обращения, порядок рассмотрения которых установлен федеральными конституционными законами и иными федеральными законами:

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, рассматриваемые 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 исполнением 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, рассматриваемые в порядке, установленном Федеральным законом от 19 июня 2004 года № 54-ФЗ «О собраниях, митингах, демонстрациях, шествиях и пикетированиях».

5. Делопроизводство по рассмотрению обращений граждан в Министерстве ведется в соответствии с Правилами подготовки документов Губернатора Свердловской области, Правительства Свердловской области и Аппарата Губернатора Свердловской области и Правительства Свердловской области, утвержденными Указом Губернатора Свердловской области от 26 марта 2019 года № 148-УГ «Об утверждении Правил подготовки документов Губернатора Свердловской области, Правительства Свердловской области и Аппарата Губернатора Свердловской области и Правительства Свердловской области» (далее – Правила подготовки документов), с учетом особенностей, установленных настоящим положением.

Делопроизводство по обращениям граждан ведется с использованием системы «Обращения граждан» отдельно от других видов делопроизводства.

6. При рассмотрении обращения гражданина не допускается разглашение сведений, содержащихся в нем, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина (далее – сведения), без его согласия. Направление обращения гражданина по компетенции не является разглашением сведений.

7. Сроки рассмотрения обращения, предусмотренные настоящим положением, исчисляются в календарных днях, если законодательством Российской Федерации не установлено иное.

8. Ответственность за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений несут начальники структурных подразделений Министерства и исполнители.

Глава 2. Прием и регистрация обращений граждан

9. Прием обращений граждан, поступающих в Министерство службой почтовой доставки, фельдъегерской службой, осуществляется сотрудниками общего отдела Министерства по адресу: г. Екатеринбург, ул. Розы Люксембург, д. 60, с последующей передачей для регистрации в отдел государственной гражданской службы, кадровой и организационной работы Министерства.

10. Регистрация обращений граждан, поступающих в Министерство в письменной форме и в форме электронного документа, осуществляется специалистом Министерства, ответственным за работу в СОГ, путем заполнения регистрационной карточки обращения в СОГ (далее – РКК).

11. Специалист Министерства, ответственный за работу в СОГ:

1) производит прием и регистрацию обращений граждан (проверка правильности адресования корреспонденции, первичное прочтение, проверка исполнения требований, установленных для оформления обращения гражданина, в части наличия фамилии заявителя и почтового или электронного адреса для ответа, формирование электронной базы данных обращений граждан с присвоением регистрационных номеров, проверка обращения гражданина на повторность) в срок не более 3 календарных дней с их даты поступления;

2) проставляет регистрационный штамп в правом нижнем углу первой страницы оригинала письма, телеграммы;

3) проставляет дату и номер регистрации на копии письменного обращения гражданина, сопроводительном письме к обращению гражданина (при наличии) или копирует первую страницу зарегистрированного обращения гражданина по просьбе заявителя в момент обращения;

4) прикладывает письмо и конверт перед приложениями (копиями ответов, разъяснений и иными приложениями);

5) формирует РКК и прикладывает ее к обращению гражданина, в случае поступления дубликата обращения гражданина – прикладывает предыдущую (предыдущие) РКК, сформированные в текущем году;

6) определяет профильное структурное подразделение Министерства, ответственное за рассмотрение обращения гражданина и подготовку ответа на обращение гражданина, с учетом направления деятельности и компетенции.

Глава 3. Рассмотрение обращений граждан

12. Обращения рассматриваются в сроки, установленные Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ, за исключением случаев, когда приказом Министерства либо резолюцией (указанием) Министра определены иные сроки рассмотрения обращения (далее – срок рассмотрения обращения).

Если последний день срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, оно подлежит рассмотрению в предшествующий ему рабочий день.

13. Начальник структурного подразделения Министерства при поступлении обращения гражданина на рассмотрение:

1) осуществляет первичную сортировку обращений граждан, поступивших на рассмотрение в структурное подразделение Министерства, и с учетом направлений деятельности, закрепленных за сотрудниками структурного подразделения Министерства, определяет исполнителя и направляет ему обращение гражданина на рассмотрение и для подготовки ответа;

2) осуществляет текущий контроль за сроками подготовки исполнителями и направления ответов на обращения граждан;

3) создает мотивированный отчет в СОГ, если решение вопросов, поставленных в обращении гражданина, не входит в компетенцию структурного подразделения Министерства;

4) создает отчет о снятии обращения гражданина с контроля в течение одного рабочего дня для обращений граждан, находящихся на контроле в Аппарате Губернатора Свердловской области и Правительстве Свердловской области (далее – АГСО и ПСО), и в течение двух рабочих дней при тридцатидневном сроке рассмотрения обращения гражданина с указанием соответствующего исполнительного органа государственной власти Свердловской области (далее – государственный орган) или соответствующего должностного лица, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении гражданина вопросов.

14. Исполнитель:

1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, при необходимости с участием гражданина, направившего обращение;

2) готовит проект ответа по существу всех поставленных в обращении вопросов с учетом следующего:

в мотивировочной части ответа разъяснительного характера необходимо указать ссылку на нормативные правовые акты Российской Федерации и Свердловской области;

если вопрос, изложенный в обращении гражданина, не может быть решен положительно, то необходимо указать, по каким причинам он не может быть удовлетворен;

если на обращение гражданина дается промежуточный ответ, то в тексте необходимо указать причину продления и срок направления окончательного ответа;

3) готовит проекты сопроводительного письма о направлении обращения по компетенции, уведомления гражданину, направившему обращение, о направлении его обращения по компетенции (далее – уведомление о направлении обращения гражданина по компетенции), сопроводительного письма и информации, необходимой для рассмотрения обращения гражданина, предоставляемой по запросу в иной государственный орган (при необходимости);

4) готовит и направляет запросы о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения гражданина, в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, к компетенции которых относится решение вопросов, поставленных в обращении гражданина (далее – запрос о предоставлении информации) (при необходимости);

5) оформляет проекты ответа на обращение и сопроводительного письма к информации, необходимой для рассмотрения обращения гражданина, предоставляемой по запросу в иной государственный орган, на бланке Министерства установленной формы с изображением герба Свердловской области в соответствии с Правилами подготовки документов;

6) передает начальнику структурного подразделения Министерства, ответственного за рассмотрение обращения гражданина, проект ответа на обращение гражданина на согласование;

7) передает Заместителю Министра (Первому заместителю Министра) проект ответа на обращение гражданина, согласованный начальником структурного подразделения Министерства, для последующего согласования;

8) передает Министру либо лицу, исполняющему обязанности Министра, проект ответа на обращение гражданина, согласованный начальником структурного подразделения Министерства и Заместителем Министра (Первым заместителем Министра), на подписание;

9) оперативно вносит изменения в проект ответа на обращение гражданина в случае возвращения проекта ответа на обращение гражданина на доработку в соответствии с направленными замечаниями и (или) предложениями.

Глава 4. Порядок регистрации и направления ответов на обращения граждан

15. Специалист, ответственный за работу в СОГ:

1) осуществляет регистрацию ответов на обращения граждан, подготовленных структурными подразделениями Министерства;

2) вносит информацию в СОГ из РКК;

16. Отправка документов, подготовленных в ходе рассмотрения обращения, осуществляется посредством:

1) почтовой связи – сотрудником общего отдела Министерства в течение 2 рабочих дней со дня регистрации документа, подготовленного в ходе рассмотрения обращения;

2) электронной почты – автоматически после прикрепления электронных копий документов в СОГ, подготовленных в ходе рассмотрения обращения;

3) СОГ – автоматически после подписания документов, подготовленных в ходе рассмотрения обращения в СОГ;

4) Единого портала – специалистом отдела кадров Министерства, в течение 1 рабочего дня, следующего за днем регистрации документов, подготовленных в ходе рассмотрения обращения.

Глава 5. Порядок рассмотрения отдельных обращений граждан

17. Обращение гражданина, содержащее вопросы, рассмотрение которых не относится к полномочиям Министерства, в течение 7 календарных дней со дня регистрации такого обращения гражданина в Министерстве подлежит направлению по компетенции в иной государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу.

Подготовку сопроводительного письма о направлении обращения гражданина по компетенции и уведомления о направлении обращения гражданина по компетенции, уведомления гражданину, направившему обращение, о продлении срока рассмотрения его обращения (далее – уведомление

о продлении срока рассмотрения обращения), запроса о предоставлении информации, ответ гражданину, направившему обращение (далее – ответ на обращение), осуществляет исполнитель.

Документы, подготовленные исполнителем в ходе рассмотрения обращения гражданина, подписываются рассматривающим обращение гражданина руководителем.

18. Сопроводительное письмо о направлении обращения гражданина по компетенции, направляемое в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, которые не являются участниками СОГ, и уведомление о направлении обращения по компетенции, подписанные рассматривающим обращение гражданина руководителем, заводятся в СОГ специалистом Министерства, ответственным за работу в СОГ, и передаются в общий отдел Министерства для их отправки посредством почтовой связи не позднее 7 дней со дня регистрации обращения в Министерстве.

19. Сопроводительное письмо о направлении обращения гражданина по компетенции, направляемое в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, которые являются участниками СОГ, подписанное рассматривающим обращение гражданина руководителем, передается исполнителем не позднее 7 дней со дня регистрации обращения гражданина в Министерстве специалисту Министерства, ответственному за работу в СОГ, для заведения в СОГ с учетом времени, необходимого для его заведения и подписания рассматривающим обращение гражданина руководителем в СОГ.

20. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

21. Если в течение 7 дней со дня регистрации обращения гражданина в Министерстве, обращение гражданина, содержащее вопросы, которые не относятся к компетенции Министерства, не направлено по компетенции, исполнитель обеспечивает подготовку и направление запроса о предоставлении информации. На основании информации, полученной по запросу о предоставлении информации, исполнитель готовит проект ответа на обращение гражданина.

Глава 6. Порядок рассмотрения устных обращений граждан

22. Рассмотрение устных обращений граждан осуществляется ежемесячно на личном приеме граждан, проводимом:

1) Министром в Приемной Губернатора Свердловской области и Правительства Свердловской области по приему граждан в соответствии с графиком, утверждаемым Губернатором Свердловской области;

2) Первым заместителем Министра и заместителями Министра в здании Министерства в соответствии с графиком, утверждаемым Министром.

Гражданин при личном обращении предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Должностные лица Министерства, осуществляющие личный прием, выслушивают устное обращение гражданина, содержание которого заносится в карточку личного приема, и дают при необходимости соответствующие указания, которые также фиксируются в карточке личного приема гражданина и СОГ.

В случае если изложенные в устном обращении гражданина факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение гражданина с его согласия может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина и подтверждается подписью гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу вопросов, поставленных в обращении гражданина.

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

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

Общий срок рассмотрения устного обращения гражданина устанавливается в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ.

Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

Глава 7. Особенности рассмотрения отдельных обращений граждан

23. В случае если в письменном обращении гражданина, в том числе обращении гражданина, поступившем в форме электронного документа, не указаны фамилия гражданина, направившего такое обращение, или адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается, за исключением обращения гражданина, в котором содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем. Такое обращение гражданина подлежит направлению в государственный орган в соответствии с компетенцией в течение 7 дней со дня регистрации обращения гражданина в Министерстве.

24. В случае если текст обращения гражданина не поддается прочтению, ответ на обращение гражданина не дается, и оно не подлежит направлению по компетенции, о чем в течение 7 дней с даты регистрации обращения гражданина в Министерстве сообщается гражданину, направившему такое обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

25. В случае если текст обращения гражданина не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение гражданина не дается, и такое обращение гражданина не подлежит направлению по компетенции, о чем в течение 7 дней с даты регистрации обращения

гражданина в Министерстве сообщается гражданину, направившему такое обращение.

26. Министерство при получении обращения гражданина, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу Министра, или рассматривающего обращение руководителя, или иного сотрудника Министерства, а также членов их семьи, вправе оставить обращение гражданина без ответа по существу поставленных вопросов и в течение 7 дней с даты регистрации такого обращения в Министерстве сообщить гражданину о недопустимости злоупотребления правом.

27. Обращение гражданина, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней с даты регистрации обращения в Министерстве возвращается гражданину без ответа по существу вопросов, поставленных в обращении, с разъяснением порядка обжалования судебного решения, указанного в обращении гражданина.

28. В случае если в обращении гражданина содержится вопрос, ответ на который в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ размещен на официальном сайте Министерства, гражданину, направившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации такого обращения в Министерстве сообщается электронный адрес официального сайта Министерства, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении гражданина.

Если в обращении гражданина обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ на такое обращение, 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 на официальном сайте Министерства, при этом обращение, в котором обжалуется судебное решение, не возвращается гражданину.

29. В случае если в обращении гражданина содержится вопрос, на который гражданину Министерством неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми в Министерство обращениями, и при этом в обращении гражданина не приводятся новые доводы или обстоятельства, рассматривающий обращение руководитель вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение гражданина и ранее направляемые обращения гражданина направлялись в Министерство или одному и тому же рассматривающему обращение руководителю, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, в сроки, установленные для рассмотрения обращений граждан.

30. В случае если в обращении гражданина содержится вопрос, переписка по которому прекращена, не приводятся новые доводы или обстоятельства и отсутствуют иные вопросы, ответ по существу поставленного вопроса не дается, о чем в течение 7 дней с даты регистрации такого обращения в Министерстве сообщается гражданину, направившему обращение.

31. В случае если ответ по существу вопроса, поставленного в обращении гражданина, не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему такое обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу вопроса, поставленного в обращении, в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

32. Обращение гражданина, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, в течение 5 дней со дня регистрации такого обращения в Министерстве направляется в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и Губернатору Свердловской области, с уведомлением гражданина о направлении его обращения по компетенции.

33. При одновременном поступлении в Министерство обращения гражданина и дубликата обращения гражданина либо поступлении дубликата обращения гражданина до окончания срока рассмотрения обращения гражданина, находящегося на рассмотрении в Министерстве, установленного для рассмотрения такого обращения, гражданину дается один ответ на его обращение.

Если дубликат обращения гражданина поступил в Министерство после направления ответа на обращение гражданина, исполнитель в течение 10 дней со дня регистрации дубликата обращения гражданина в Министерстве осуществляет подготовку ответа на дубликат обращения гражданина, с указанием реквизитов письма Министерства, которым направлен ответ на обращение гражданина.

34. В случае если в обращении гражданина содержится информация о неполучении ответа на ранее направленное обращение, исполнитель направляет ответ на такое обращение гражданина, с приложением копии ответа на обращение, ранее направленного гражданину.

Глава 8. Контроль за обеспечением порядка работы с обращениями граждан

35. Контроль за работой с обращениями граждан в Министерстве осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного рассмотрения обращений.

36. Должностные лица Министерства осуществляют в пределах своей компетенции текущий контроль за соблюдением настоящего порядка.

37. Специалист Министерства, ответственный за работу в СОГ, осуществляет:

- 1) контроль соблюдения сроков рассмотрения обращений граждан, поступивших в Министерство;
- 2) рассылку информации о поручениях, сроки исполнения которых истекают, в адрес руководителей соответствующих структурных подразделений Министерства;

3) анализирует ответы на обращения граждан, поступившие в Министерство для сведения в порядке переадресации обращений граждан, на предмет полноты, объективности и всесторонности рассмотрения;

4) учет поступления и обработки обращений граждан, поступивших в Министерство. Информация о поступлении и обработке обращений граждан в Министерстве оформляется по запросу Министра по форме, приведенной в приложении к настоящему порядку.

38. Помимо текущего контроля соблюдения сроков рассмотрения обращений граждан, поступивших в Министерство, и соблюдения настоящего порядка в соответствии с поручением Министра могут проводиться:

плановая проверка соблюдения настоящего порядка при рассмотрении обращений граждан, поступивших в Министерство;

внеплановая проверка по конкретному обращению гражданина, поступившему в Министерство.

39. При наличии оснований для проведения плановой или внеплановой проверки, по решению Министра специалистом Министерства, ответственным за работу в системе «Обращения граждан» готовится приказ Министерства о проведении плановой или внеплановой проверки.

40. Для проведения плановой или внеплановой проверок по поручению Министра формируется комиссия Министерства по осуществлению проверки соблюдения настоящего порядка, в состав которой включаются государственные гражданские служащие Министерства. Состав такой комиссии утверждается правовым актом Министерства.

41. Срок проведения плановой или внеплановой проверок не должен превышать 20 рабочих дней со дня поручения Министра.

42. Результаты плановой или внеплановой проверок оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению. Справка подписывается председателем комиссии Министерства по осуществлению проверки соблюдения настоящего порядка.

43. Нарушение настоящего положения, неправомерный отказ в приеме обращения гражданина, затягивание срока рассмотрения обращения гражданина, необъективное разбирательство, принятие необоснованного решения, нарушающего законодательство Российской Федерации и Свердловской области, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных сотрудников Министерства ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Приложение
к Положению об организации работы
с обращениями граждан
в Министерстве
агропромышленного комплекса
и потребительского рынка
Свердловской области

Форма

ИНФОРМАЦИЯ
о поступлении и обработке обращений граждан
в Министерстве агропромышленного комплекса
и потребительского рынка Свердловской области
за _____
(указать период)

Номер строки	Информация об обращениях граждан	Количество единиц, шт.
1	2	3
1.	Количество обращений граждан, поступивших и зарегистрированных, всего	
1.1.	письменных	
2.	Информация о способе получения, поступивших обращений граждан:	
2.1.	в электронной форме (электронная почта, сайт)	
2.2.	почтой (простое; заказное)	
2.3.	нарочным	
2.4.	система обращения граждан	
2.5.	фельдсвязь	
2.6.	личный прием	
3.	Категория корреспондента:	
3.1.	органы местного самоуправления Свердловской области	
3.2.	государственные органы Свердловской области	
3.3.	физические лица	
3.4.	федеральные органы исполнительной власти	
3.5.	органы прокуратуры	
4.	Тематика обращений граждан (вопрос/подвопрос):	
4.1.	КФХ	
4.2.	животноводство	
4.3.	государственные награды	
4.4.	государственный технический надзор	
4.5.	выделение жилья молодым специалистам	

1	2	3
4.6.	оборот алкогольной продукции, лицензирование	
4.7.	газификация поселений	
4.8.	управление в сфере торговли	
4.9.	по общим вопросам	
4.10.	государственный земельный надзор в отношении земель сельского назначения, сельскохозяйственного назначения	
4.11.	агропромышленный комплекс, аграрная политика	
5.	Результаты рассмотрения обращений граждан:	
5.1.	разъяснено	
5.2.	разъяснено в ходе личного приема	
5.3.	переадресовано по компетенции	
5.4.	на рассмотрении	
5.5.	ответ не дан (основание – статья 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ)	
5.6.	о фактах коррупции	