



**МИНИСТЕРСТВО ТУРИЗМА
РЕСПУБЛИКИ БУРЯТИЯ**

**БУРЯАД УЛАСАЙ
АЯНШАЛГЫН ЯАМАН**

ПРИКАЗ

032018456
14 11 18

07 ноября 2018 года

№ 130

г. Улан-Удэ

**Об утверждении Порядка работы с обращениями граждан,
организаций, общественных объединений
в Министерстве туризма Республики Бурятия**

В целях реализации Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и совершенствования работы с обращениями граждан, организаций и общественных объединений в Министерстве туризма Республики Бурятия приказываю:

1. Утвердить прилагаемый Порядок работы с обращениями граждан, организаций и общественных объединений в Министерстве туризма Республики Бурятия.
2. Контроль за исполнением приказа возложить на начальника отдела кадровой работы, организационного, правового и финансового обеспечения Министерства туризма Республики Бурятия.
3. Настоящий приказ вступает в силу со дня его официального опубликования.

Министр



М.Б. Бадмацыренова

Исп. А.В. Ангурова
21-07-27

Утверждено приказом Министерства
туризма Республики Бурятия
от 07.11.2018 № 130

Порядок работы с обращениями граждан,
организаций, общественных объединений
в Министерстве туризма Республики Бурятия

I. Общие положения

1. Порядок работы с обращениями граждан, организаций и общественных объединений в Министерстве туризма Республики Бурятия (далее - Порядок) устанавливает порядок приема, учета, рассмотрения, контроля исполнения обращений граждан, организаций и общественных объединений, поступивших в адрес Министерства туризма Республики Бурятия (далее – Минтуризма РБ), порядок организации подготовки и проведения личного приема граждан министром туризма Республики Бурятия (далее – министр), заместителями министра туризма Республики Бурятия (далее – заместители министра).

2. Работа по рассмотрению обращений граждан и проведению личного приема граждан организуется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Конституцией Республики Бурятия, Законом Республики Бурятия от 02.07.2007 № 2352-III «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Республике Бурятия», Указом Главы Республики Бурятия от 12.08.2014 № 150 «Об утверждении Положения об организации исполнения и контроля за исполнением поручений в исполнительных органах государственной власти Республики Бурятия», распоряжением Главы Республики Бурятия от 08.09.2014 № 50-рг «О повышении эффективности работы по рассмотрению обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, организаций и общественных объединений».

3. В Минтуризма РБ рассматриваются обращения граждан, организаций и общественных объединений (далее - обращения) по вопросам, находящимся в ведении Минтуризма РБ в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Конституцией Республики Бурятия, федеральными законами и законами Республики Бурятия.

4. Прием, регистрацию, учет, первичную обработку и контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений, поступивших на

рассмотрение в Минтуризма РБ, осуществляет аналитик отдела маркетинга и продвижения туристского продукта (далее - аналитик).

5. Рассмотрение обращений включает рассмотрение обращений, поступивших в письменной форме, в форме электронного документа по информационным системам общего пользования, устных обращений граждан, поступивших в ходе личного приема.

6. Почтовый адрес для направления обращений: 670000, г. Улан-Удэ, ул. Ербанова, 7; контактные телефоны: (3012) 55-97-57; электронная приемная на официальном сайте Минтуризма РБ.

II. Порядок работы с письменными обращениями

7. Письменные обращения граждан, поступившие в адрес министра, заместителей министра Минтуризма РБ, подлежат обязательному рассмотрению. Рассмотрение письменных обращений граждан осуществляется бесплатно.

8. Письменное обращение может поступить одним из следующих способов: доставлено лично гражданином; доставлено нарочным, почтовым отправлением; посредством факсимильной связи; фельдъегерской связью; по электронной почте.

9. Для приема обращений граждан в электронной форме (Интернет-обращений) применяется специализированное программное обеспечение, предусматривающее заполнение отправителем реквизитов, необходимых для работы с обращением и письменного ответа, и в случае незаполнения указанных реквизитов информирующее гражданина о невозможности принять его обращение.

10. При получении письменных обращений граждан проверяются установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» реквизиты обращения, наличие указанных автором вложений и приложений, определяется содержание вопросов обращения, проводится проверка истории обращения гражданина, формирование электронной базы данных обращений с присвоением регистрационного номера.

11. В письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает:

1) наименование государственного органа, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

2) свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);

3) почтовый (электронный) адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения.

Излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

Регистрация обращений осуществляется с использованием автоматизированной единой системы по работе с обращениями граждан в течение трех дней с момента их поступления.

12. При регистрации в электронную базу данных вносится следующая информация о поступившем обращении: дата поступления обращения; вид обращения (заявление, предложение, жалоба); форма обращения (устное обращение, письмо, телеграмма, Интернет-приемная); данные об обратившемся гражданине: фамилия, имя, отчество, место проживания (адрес); данные о корреспонденте, направившем обращение для рассмотрения по компетенции, если таковой имеется, а также делается отметка о контроле, если корреспондент запрашивает информацию о результатах рассмотрения обращения; тема обращения (по общероссийскому тематическому классификатору); краткое содержание обращения; данные о наличии приложений.

Датой регистрации считается дата, указанная на штампе Минтуризма РБ.

Если обращение подписано двумя и более авторами, то обращение считается коллективным, о чем делается отметка в базе данных.

13. Обращение проверяется на повторность. Повторными обращениями считаются предложения, заявления, жалобы, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством 30-дневный (календарный) срок или в случае, предусмотренном в части 1.1 статьи 12 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», 20-дневный (календарный) срок рассмотрения и заявитель не согласен с принятым по его обращению решением. Обращения одного и того же автора по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не считаются повторными обращения одного и того же автора, но по разным вопросам.

14. На стадии предварительной обработки поступивших обращений аналитик выявляет обращения, которые не подлежат рассмотрению по

существо вопросов согласно ст. 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, 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.

Аналитик готовит письменное уведомление (разъяснение) заявителю с обоснованием отказа в рассмотрении обращения по существу вопросов и направляет его вместе с обращением министру или лицу, его замещающему. Подписанное уведомление (разъяснение) направляется аналитиком в течение семи дней со дня регистрации обращения гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

15. По неоднократным обращениям аналитик на основании истории обращения представляет предложение министру или лицу, его замещающему, о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу с заключением о безосновательности очередного обращения при одновременном наличии следующих условий: в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно (два раза и более) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями; в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

Окончательное решение о прекращении переписки на основании заключения предложений аналитика принимает министр, или лицо, его замещающее, о чем гражданину направляется уведомление.

16. При поступлении обращения от гражданина, переписка с которым в установленном законодательством порядке прекращена, аналитик регистрирует обращение и передает начальнику отдела кадровой работы, организационного, правового и финансового обеспечения (далее – начальник отдела). Начальник отдела устанавливает идентичность поставленных гражданином вопросов, по которым ранее переписка была прекращена, проверяет, не приводятся ли новые доводы и (или) обстоятельства. В случае установления идентичности вопросов, изложенных в обращении, начальник отдела готовит заключение о безосновательности очередного обращения и предложение о направлении его в дело без рассмотрения. Подготовленное заключение направляется министру или лицу, его замещающему, для рассмотрения. В зависимости от результатов рассмотрения заключения обращение передается для рассмотрения в общем порядке или помещается в ранее сформированное дело без направления ответа заявителю.

17. По обращениям, соответствующим предъявляемым к ним требованиям и принятым к рассмотрению, аналитик готовит проекты

поручений (резолюций) министра или должностного лица, исполняющего его обязанности.

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

При подготовке проекта резолюции (при определении органа власти, к компетенции которого относится рассмотрение поставленных в обращении вопросов) аналитик вправе обратиться за консультацией к заместителям министра.

18. Аналитик направляет должностному лицу (по компетенции) обращения и проекты поручений о рассмотрении обращений, в том числе предложения о постановке обращений на контроль, рассмотрении обращения с выездом на место, либо о комиссионном рассмотрении вопроса с привлечением специалистов Минтуризма РБ.

19. 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 (в соответствии с резолюцией) министра или лица, его замещающего, исполнитель готовит проект письма гражданину о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

20. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

21. При поступлении в Минтуризма РБ письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», 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.

22. После подписания поручения министром или лицом, его замещающим, аналитик передает обращение и прилагаемые к нему документы исполнителю.

23. Если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию Минтуризма РБ, исполнитель в течение 7 дней со дня регистрации обращения направляет его в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, о чем уведомляется заявитель.

24. Анонимными считаются обращения граждан, в которых отсутствуют фамилия или почтовый адрес. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

25. Контроль за сроками рассмотрения обращения граждан осуществляется аналитиком, который еженедельно проверяет списки обращений, подлежащих исполнению, за пять календарных дней до окончания установленного срока рассмотрения обращений граждан формирует карточки предупредительного контроля и осуществляет напоминание исполнителям.

26. В случае неисполнения поручения в срок аналитик информирует должностное лицо, давшее поручение, о фактах несвоевременного исполнения контролируемого поручения.

27. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории предложений, исполнитель определяет, какие конкретные рекомендации содержатся в обращении:

по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов;

по совершенствованию деятельности государственных органов власти и органов местного самоуправления;

по развитию общественных отношений;

по улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества.

В отношении каждого предложения исполнитель оценивает возможность

его принятия или непринятия.

При проведении оценки учитываются следующие обстоятельства:

нормативное регулирование вопросов, на совершенствование которых направлено предложение;

необходимость внесения, в случае принятия предложения, изменений в нормативные документы;

наличие предложений, требующих изменения законодательства, не относящихся к компетенции Минтуризма РБ;

возможность принятия предложения с точки зрения технологических особенностей процедур, порядков, правил, реализация которых потребуется в случае их принятия;

возможность принятия предложения с учетом других особенностей вопроса.

По результатам рассмотрения предложения гражданину готовится ответ. Если предложение не принято, гражданин извещается о причинах, по которым его предложение не может быть принято, если принято, то в какой форме и в какие сроки оно будет реализовываться.

28. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории заявления, исполнитель:

выделяет действие, на необходимость совершения которого гражданин указывает в целях реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц;

проводит анализ сообщения о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц.

Исполнитель проверяет наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможность его совершения. В ответе сообщается об удовлетворении или неудовлетворении заявления, совершении или несвершении испрашиваемого действия. Если оно не может быть совершено, приводятся соответствующие аргументы.

Исполнитель проверяет, соответствуют или нет действия (бездействие) должностного лица (должностных лиц) положениям действующего законодательства.

Для этого исполнитель может получать пояснения по факту нарушения у

лица, чьи действия оспариваются, изучает материалы, представленные гражданином, при необходимости запрашивает дополнительные материалы.

В случае признания заявления обоснованным в ответе гражданину приносятся соответствующие извинения, перечисляются меры, которые принимаются для устранения нарушений законов и иных нормативных правовых актов, недостатков в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, сроки их реализации.

Если заявление о нарушениях или недостатках признано необоснованным, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявляемых претензий.

29. При рассмотрении жалобы исполнитель обязан определить обоснованность просьбы гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц. Для этого исполнитель:

определяет обоснованность доводов о нарушении прав, свобод или законных интересов гражданина (других лиц) (принадлежность прав, свобод и законных интересов, их вид, какими действиями нарушены и др.);

устанавливает причины нарушения или ущемления прав, свобод или законных интересов, в том числе устанавливает, кто и по каким причинам допустил нарушение;

определяет меры, которые должны быть приняты для восстановления (восстановления положения, существовавшего до нарушения права) или защиты (пресечения действий, нарушающих право или создающих угрозу его нарушения) нарушенных прав, свобод или законных интересов, а также лиц, ответственных за реализацию обозначенных мер;

организует привлечение к ответственности (дисциплинарной, административной) лиц, виновных в нарушении прав, свобод или законных интересов граждан, в пределах своей компетенции.

30. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе гражданину указывается, какие права, свободы или законные интересы подлежат восстановлению и в каком порядке (в том числе сроки и ответственные лица), принимаемые способы защиты прав, свобод или законных интересов.

В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе аргументированно даются разъяснения в отношении отсутствия оснований для восстановления и защиты прав, свобод и законных интересов граждан.

31. В процессе рассмотрения обращения по существу исполнитель вправе:

запросить дополнительную информацию в исполнительных органах государственной власти, органах местного самоуправления;

пригласить на личную беседу гражданина, запросить у него дополнительную информацию;

инициировать проведение проверки. Проведение проверки осуществляется в пределах полномочий по осуществлению внутреннего контроля или контрольно-надзорных полномочий в порядке, установленном действующим законодательством.

32. Запрос должен содержать:

данные об обращении, по которому запрашивается информация;

вопрос обращения, для разрешения которого необходима информация;

вид запрашиваемой информации, содержание запроса.

Запрос подписывается должностным лицом, давшим поручение исполнителю по рассмотрению обращения, и направляется в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления или организацию. Срок, в течение которого должна быть представлена информация по запросу, - не более 15 дней, в случае если не указан другой срок исполнения запроса.

33. В случае если рассмотрение обращения поручено нескольким исполнителям, должностное лицо, указанное в резолюции первым, является ответственным исполнителем. Ответственный исполнитель определяет порядок и сроки подготовки ответа на обращение. Ответственный исполнитель осуществляет контроль полноты и правильности подготовки материалов по обращению всеми соисполнителями и соблюдению ими установленных сроков. Ответственный исполнитель формирует окончательный ответ по обращению при поступлении материалов от соисполнителей.

34. Подготовленный по результатам рассмотрения обращения ответ должен соответствовать следующим требованиям:

содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении (что, когда и кем сделано или будет сделано);

если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть

удовлетворена;

содержать информацию о дате отправки, регистрационный номер обращения, фамилию, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

35. Исполнитель несет персональную ответственность за объективность и всесторонность рассмотрения обращения, соблюдение сроков рассмотрения обращения, своевременность продления сроков рассмотрения обращения, содержание подготовленного ответа.

При рассмотрении обращения несколькими исполнителями ответственность за своевременное и правильное исполнение поручений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

36. Должностное лицо, давшее поручение по обращению:

рассматривает представленную информацию о рассмотрении обращения;

дает поручения об исполнении действий, рекомендованных исполнителем в случае удовлетворения обращения гражданина;

определяет вид и порядок привлечения к дисциплинарной ответственности лиц в случае установления при рассмотрении обращения фактов нарушения предписаний нормативных правовых актов, прав, свобод или законных интересов граждан;

при необходимости (в ответе содержится информация о том, что работа будет продолжена) ставит рассмотрение обращения на дополнительный контроль;

принимает решение об окончании рассмотрения обращения;

принимает решение о возврате проекта ответа на повторное рассмотрение.

37. Основанием для возврата проекта ответа на повторное рассмотрение является:

оформление проекта ответа с нарушением установленной формы;

противоречие выводов, изложенных исполнителем в проекте ответа, действующему законодательству;

необходимость дополнительного рассмотрения обращения по обстоятельствам, выявленным в ходе рассмотрения обращения;

ответ дан не на все вопросы обращения и (или) не по существу.

38. В случае возврата проекта ответа исполнитель в зависимости от оснований возврата обязан:

устранить выявленные нарушения;

провести повторное (дополнительное) рассмотрение обращения по существу.

39. В случае ненадлежащего исполнения поручения должностного лица, повлекшего повторное обращение, исполнитель (исполнители) привлекается к дисциплинарной ответственности.

40. Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, приняты меры, дан письменный ответ гражданину (лицу, органу, обратившемуся в интересах гражданина).

41. При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

2) знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 настоящего Федерального закона, а в случае, предусмотренном частью 5.1 статьи 11 настоящего Федерального закона, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

4) обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

42. По желанию гражданина ответ на обращение может быть вручен ему лично, отправлен по почте, электронной почтой. Кроме того, на поступившее в Минтуризма РБ обращение, содержащее предложение, заявление или

жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором 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 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

43. Аналитик формирует дело по обращению гражданина, куда подшиваются все материалы по рассмотрению обращения, в том числе поручения, поступившие ответы, справки, вносит в базу данных информацию о результатах рассмотрения обращения.

Датой завершения рассмотрения обращения и снятия с контроля является дата ответа заявителю, дата отправки ответа на полученный запрос или дата списания ответа, полученного от исполнителя.

Документы в делах располагаются в хронологическом порядке.

Сформированные дела располагаются на отдельных стеллажах в соответствии с порядковыми номерами.

44. Хранение рассмотренных обращений и материалов к ним обеспечивается аналитиком в течение пяти лет, после чего они передаются в архив Минтуризма РБ, где в соответствии с заключением экспертной комиссии уничтожаются.

III. Порядок организации и проведения личного приема

45. Личный прием граждан осуществляется министром, заместителями министра Минтуризма РБ согласно графику:

- первый четверг месяца с 14.00 до 16.00 ч. – министр;
- второй четверг месяца с 14.00 до 16.00 ч. – заместитель министра – председатель Комитета стратегического управления развитием туризма;
- третий четверг месяца с 14.00 до 16.00 ч. - заместитель министра - председатель Комитета продвижения туристского продукта и поддержки субъектов туристской индустрии.

На личном приеме присутствуют в случае необходимости начальники, специалисты структурных подразделений Минтуризма РБ, иные должностные лица, компетентные в рассматриваемом вопросе (далее - специалист).

специалист).

Карточку личного приема гражданина ведет специалист, присутствующий на личном приеме министра, заместителей министра. Карточка личного приема включает: дату проведения личного приема, фамилию, имя, отчество гражданина, его контактные данные, краткое содержание обращения, итоги рассмотрения и резолюцию руководителя Минтуризма РБ, осуществлявшего личный прием.

Рассмотрение обращений граждан на личном приеме осуществляется бесплатно.

46. Помещение для приема граждан должно быть снабжено стульями, иметь место для письма и раскладки документов. Должны быть обеспечены: доступность для заявителей с ограниченными физическими возможностями, пожарная безопасность, недопущение разглашения сведений, содержащихся в устных обращениях, и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований.

В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах должностным лицом одновременно ведется прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан.

47. При обращении гражданина с просьбой о записи на личный прием аналитиком осуществляется беседа с гражданином, изучаются представленные документы. На основании полученной информации производится предварительная запись на личный прием к должностному лицу в соответствии с компетенцией.

Предварительная запись на личный прием на определенную дату заканчивается за один рабочий день до наступления этой даты.

Заявителю может быть отказано в предварительной записи на прием к должностному лицу, если:

1) имеется ранее принятое решение о прекращении переписки с заявителем по поставленному вопросу;

2) заявитель обжалует судебное решение (при этом заявителю разъясняется порядок обжалования судебных решений);

3) заявитель имеет явные признаки наркотического, токсического или алкогольного опьянения и (или) находится в состоянии повышенной поведенческой активности с явными признаками агрессии.

48. В случае если в назначенный день личного приема министр или его заместители отсутствуют на рабочем месте (командировка, болезнь), то

личный прием по поручению министра, его заместителей может быть перенесен на другой день или по их поручению осуществлен другим уполномоченным ими лицом. В случае изменения даты и времени личного приема гражданин уведомляется об этом не позднее чем за один рабочий день до назначенного дня.

49. Письменное обращение, поданное в ходе предварительной записи на прием к должностному лицу, рассматривается в соответствии с положениями раздела II настоящего Порядка.

Устанавливается повторность или неоднократность запросов информации и (или) обращений заявителя. В случае выявления повторности или неоднократности поступления от заявителя запросов информации и (или) обращений подбираются все материалы и документы по предшествующим запросам информации и (или) обращениям данного заявителя.

50. Аналитик, ответственный за проведение приема, готовит карточку личного приема гражданина, при необходимости запрашивает информацию у отделов Минтуризма РБ, прилагает историю обращения гражданина и передает их должностному лицу, осуществляющему личный прием, уведомляет заявителя о дате и времени приема.

Последовательность приглашения на прием к должностному лицу определяется аналитиком по основаниям, установленным Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и Законом Республики Бурятия от 02.07.2007 № 2352-III «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Республике Бурятия».

51. При проведении личного приема заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность, и кратко излагает суть обращения. Гражданин (граждане) может (могут) излагать свое обращение, давать объяснения на родном языке либо на языке общения, а также пользоваться услугами переводчика.

52. 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 приема граждан.

53. В случае, когда в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, ведущего прием, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться, о чем делается запись в карточке приема граждан.

54. Во время личного приема гражданин имеет право подать письменное

обращение по существу поднимаемых им вопросов. Рассмотрение данного обращения осуществляется в соответствии с положениями раздела II настоящего Порядка.

55. Министр, заместители министра могут проводить выездные личные приемы граждан в муниципальных образованиях, общественных приемных, организациях.

Аналитик готовит карточку личного приема граждан. При устном обращении, если факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дальнейшей проверки, ответ на обращение может быть дан устно, о чем делается запись в карточке приема граждан.

В случае предоставления гражданином письменного обращения во время выездного личного приема, его рассмотрение осуществляется в соответствии с положениями раздела II настоящего Порядка. Датой регистрации письменного обращения будет являться дата вручения обращения должностному лицу.

56. В соответствии с резолюциями должностных лиц, проводивших прием, карточка приема граждан направляется аналитиком исполнителям с внесением необходимых данных в электронную базу данных.

57. Подготовка письменного ответа осуществляется в соответствии с разделом II настоящего Порядка.

58. Исполнитель в соответствии с резолюцией должностного лица готовит ответ гражданину, в котором дается конкретная и полная информация по всем вопросам, поставленным в ходе личного приема.

Информация исполнителей по рассмотрению обращений граждан на личном приеме с приложением копии ответа заявителю направляется для принятия решения должностному лицу, проводившему прием.

59. Должностное лицо рассматривает информацию, дает поручения об исполнении действий, рекомендованных исполнителем в случае удовлетворения обращения гражданина, принимает в пределах своей компетенции решение о привлечении к ответственности лиц в случае установления фактов нарушения предписаний нормативных правовых актов, прав, свобод или законных интересов граждан, возвращает информацию на повторное рассмотрение.

60. Возврат информации на повторное рассмотрение осуществляется в соответствии с разделом II настоящего Порядка.

61. Решение об окончании рассмотрения обращения принимает

должностное лицо, проводившее прием, путем списания материалов рассмотрения «В дело» с определением результатов рассмотрения обращения (поддержано, разъяснено, не поддержано).

62. Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, дан исчерпывающий письменный ответ гражданину.

63. Обращения граждан, поручения должностных лиц, информация в адрес должностного лица, копии ответов заявителю, документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел.

64. Дополнительные материалы к ранее поступившему обращению подшиваются к делу с указанным обращением.

65. Документы в делах располагаются в соответствии с порядковыми номерами. Сформированные дела помещаются в специальные папки для хранения в текущем архиве, где располагаются в хронологическом порядке.

66. Хранение материалов по личному приему обеспечивается аналитиком в течение пяти лет на отдельных стеллажах, после чего они передаются в архив Минтуризма РБ, где в соответствии с заключением экспертной комиссии уничтожаются.

IV. Порядок подготовки информационно-статистического обзора по поступившим обращениям

67. Подготовка информационно-статистического обзора проводится аналитиком во взаимодействии со всеми структурными подразделениями Минтуризма РБ по итогам месяца, полугодия.

Информационно-статистический обзор ежемесячно направляется в Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций.

Информационно-статистический обзор, подготовленный по итогам полугодия, направляется в Администрацию Главы Республики Бурятия и Правительства Республики Бурятия и размещается на сайте Минтуризма РБ.

68. Минтуризма РБ представляет информацию о работе с обращениями граждан в порядке и сроки, установленные распоряжением Главы Республики Бурятия от 08.09.2014 № 49-рг «Об организации мониторинга работы с обращениями граждан в исполнительных органах государственной власти Республики Бурятия и органах местного самоуправления в Республике Бурятия».

69. В соответствии с отдельными поручениями министра и его заместителей аналитиком готовятся тематические обзоры по поступившим обращениям, в том числе анализ следующих данных:

- а) количество и характер рассмотренных обращений граждан;
- б) количество и характер рассмотренных обращений организаций;
- в) количество и характер решений, принятых по обращениям граждан и организаций органом исполнительной власти Республики Бурятия в пределах его полномочий;
- г) количество и характер судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним судебных решениях;
- д) количество и характер судебных споров с организациями, а также сведения о принятых по ним судебных решениях.

Руководители структурных подразделений Минтуризма РБ организуют учет и анализ этих вопросов и подготавливают предложения, направленные на устранение недостатков, в том числе в области нормативного регулирования.

Аналитик обобщает результаты анализа обращений граждан по итогам года и представляет проект соответствующего доклада министру для последующего направления в Правительство Республики Бурятия.

V. Порядок обжалования действий (бездействия) или решений должностных лиц

70. Гражданин вправе направить жалобу на действия (бездействие) государственных гражданских служащих, лиц, замещающих должности, не являющиеся должностями гражданской службы, осуществляющих рассмотрение его обращения, в адрес министра или должностного лица, исполняющего его обязанности.

71. Действия (бездействие), решения должностных лиц, государственных гражданских служащих, лиц, замещающих должности, не являющиеся должностями гражданской службы, Минтуризма РБ, могут быть обжалованы в суд в порядке, установленном действующим законодательством.