Администрация Главы Республики Карелия
ЗАРЕГИСТРИРОВАНО
23.11.2026 № 1141

Российская Федерация
Республика Карелия
МИНИСТЕРСТВО ИМУЩЕСТВЕННЫХ И ЗЕМЕЛЬНЫХ ОТНОШЕНИЙ

185035, г. Петрозаводск, ул. Герцена, 13. Тел./факс (8142) 55-92-93.

ПРИКАЗ

№ 122/МИЗО-П от 18.11.2026

г. Петрозаводск

Об утверждении Инструкции по работе с обращениями и запросами граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступающих в Министерство имущественных и земельных отношений Республики Карелия, и признании утратившим силу приказа Министерства имущественных и земельных отношений Республики Карелия от 21.03.2024 № 20/МИЗО-П

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Республики Карелия от 23 июля 2026 года № 3203-ЗРК «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Республике Карелия» приказываю:

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию по работе с обращениями и запросами граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц,

поступающих в Министерство имущественных и земельных отношений Республики Карелия (далее – Инструкция).

2. Признать утратившим силу приказ Министерства имущественных и земельных отношений Республики Карелия от 21.03.2024 № 20/МИЗО-П «Об утверждении Инструкции по работе с обращениями и запросами граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступающих в Министерство имущественных и земельных отношений Республики Карелия».

Министр Н.В. Тенчурина

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат 00D4CBE39412D928769CDC057A1AFCC119
Владелец **Тенчурина Наталья Владимировна**
Действителен с 16.03.2026 по 09.06.2027

Приложение
к приказу Министерства имущественных и
земельных отношений Республики Карелия

от 18.11.2026 г. № 122/МИЗО-П

Инструкция по работе с обращениями и запросами граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступающих в Министерство имущественных и земельных отношений Республики Карелия

I. Общие положения

1. Инструкция по работе с обращениями и запросами граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступающих в Министерство имущественных и земельных отношений Республики Карелия (далее – Инструкция) разработана в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ), Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (далее – Федеральный закон № 8-ФЗ), Указом Президента Российской Федерации от 17 апреля 2017 года № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций» (далее – Указ № 171), Законом Республики Карелия от 23 июля 2026 года № 3203-ЗРК «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Республике Карелия» (далее – Закон Республики Карелия № 3203-ЗРК).

2. Инструкцией устанавливается единый порядок приема, регистрации, рассмотрения и хранения обращений, запросов, текстов, направленных для ознакомления либо содержащих поздравление, соболезнование или положительную оценку деятельности (благодарность) и не соответствующих требованиям, предъявляемым Федеральным законом № 59-ФЗ к обращениям, и Федеральным законом № 8-ФЗ – к запросам, сообщений в адрес Министерства имущественных и земельных отношений Республики Карелия (далее – Министерство), а также контроля за соблюдением порядка их рассмотрения, анализа состояния работы с ними, организации и проведения личного приема граждан должностными лицами.

3. Основные термины, используемые в Инструкции:

обращение – направленное в адрес Министерства и должностных лиц в письменной форме, в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы

«Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал), или в устной форме предложение, заявление или жалоба;

предложение – рекомендация заявителя по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

заявление – просьба заявителя о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и их должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и их должностных лиц;

жалоба – просьба заявителя о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

обращение в письменной форме – обращение заявителя, в котором документированная информация представлена любым типом письма;

обращение в форме электронного документа – обращение заявителя, в котором документированная информация представлена в электронной форме, то есть в пригодном для восприятия виде с использованием электронных вычислительных машин;

обращение в устной форме – обращение заявителя, оформленное на личном приеме;

копия обращения – обращение, полностью воспроизводящее информацию подлинного обращения и все его внешние признаки или часть их;

коллективное обращение – совместное обращение двух или более заявителей по одному для них вопросу;

акция – аналогичные обращения двух и более заявителей по одному и тому же вопросу в один и тот же адрес;

анонимное обращение – обращение, в котором не указаны фамилия заявителя, его направившего, или адрес (почтовый или электронной почты), по которому должен быть направлен ответ;

обращение оскорбительного характера – обращение заявителя, содержащее нецензурные либо оскорбительные выражения, унижающие честь и достоинство личности;

обращение, не поддающееся прочтению, – обращение заявителя в письменной форме с неразличимым либо трудночитаемым текстом, либо в электронной форме в форматах, не подлежащих обработке в информационных системах Министерства, а также обращение с пропусками текста, не позволяющими определить вопросы, содержащиеся в обращении;

повторное обращение – второе обращение, поступившее от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу в один и тот же адрес;

неоднократное обращение – третье и более обращение, поступившее от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу в один и тот же адрес;

много пишущий автор – заявитель обращения, направивший в один и тот же адрес три и более обращения по разным вопросам;

запрос – обращение пользователя информацией в устной или письменной форме, в том числе в виде электронного документа, в адрес Министерства и должностных лиц о предоставлении информации о деятельности Министерства;

информация о деятельности Министерства – информация (в том числе документированная), созданная в пределах своих полномочий Министерством или организациями, подведомственными Министерству, либо поступившая в указанные орган и организации, в том числе законы и иные нормативные правовые акты, устанавливающие структуру, полномочия, порядок формирования и деятельности указанных органа и организаций, иная информация, касающаяся их деятельности;

пользователь информацией – заявитель, осуществляющий поиск информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления;

запрос в письменной форме – запрос пользователя информацией, в котором документированная информация представлена любым типом письма;

запрос в форме электронного документа – запрос пользователя информацией, в котором документированная информация представлена в электронной форме, то есть в пригодном для восприятия виде с использованием электронных вычислительных машин;

запрос в устной форме – запрос пользователя информацией в устной форме во время личного приема либо посредством телефонной связи;

«не обращение» – текст, направляемый на ознакомление либо содержащий положительную оценку деятельности (благодарность), либо поздравление, приглашение, либо соболезнование;

текст, направляемый на ознакомление, – текст, не относящийся к предложениям, заявлениям и жалобам, с приложением печатной продукции (журналы, газеты, книги, буклеты, листовки и т.п.), рукописей, аудио- и видеоматериалов или иной продукции либо печатная продукция (журналы, газеты, книги, буклеты, листовки и т.п.), рукописи, аудио- и видеоматериалы или иная продукция;

поздравление – текст, не относящийся к предложениям, заявлениям и жалобам, содержащий приветствие и пожелания адресату личного характера по случаю какого-либо события, праздника;

приглашение – текст, не относящийся к предложениям, заявлениям и жалобам, содержащий просьбу явиться, прибыть, присутствовать на каком-либо мероприятии;

соболезнование – текст, не относящийся к предложениям, заявлениям и жалобам, содержащий сочувствие определенному событию;

сообщение – сведения, информация или данные, поступившие:

в устной форме от заявителя посредством телефонной связи, в том числе по справочным телефонам информационно-справочных служб Администрации Президента Российской Федерации и в ходе прямых линий;

в электронной форме из открытых источников информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», через Платформу обратной связи на базе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»;

в любой форме способом, не определенным пунктом 12 Инструкции;

исполнитель – должностное лицо Министерства, уполномоченное на рассмотрение обращения;

адресат – Министерство или организации, подведомственные Министерству, или их должностное лицо.

4. Обращения могут быть индивидуальными и коллективными. Осуществление заявителями права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

5. Запрещается преследование заявителя в связи с его обращением в адрес Министерства и должностных лиц с критикой их деятельности либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

6. При рассмотрении обращения не допускается разглашение содержащихся в нем сведений, а также сведений о частной жизни заявителя и других лиц, к частной жизни которых относятся эти сведения, без их согласия.

Не является разглашением сведений направление обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или их должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

7. Обращения и запросы рассматриваются должностными лицами в соответствии с распределением компетенции.

8. Организацию учета, систематизации, рассмотрения и обобщения обращений и запросов, личного приема должностных лиц, ведение делопроизводства по обращениям и запросам и обеспечение контроля за исполнением требований Инструкции осуществляет сектор организационно-контрольной работы и делопроизводства Министерства (далее – сектор контроля).

9. Определение исполнителей, принятие решений о направлении обращений, запросов на рассмотрение адресатам, в компетенцию которых входит решение поставленного в обращениях, запросах вопросов, осуществляются Министром имущественных и земельных отношений Республики Карелия (далее – Министр), Первым заместителем Министра имущественных и земельных отношений Республики Карелия (далее – Первый заместитель Министра) и заместителями Министра имущественных и земельных отношений Республики Карелия (далее - заместители Министра).

10. Работа с обращениями и запросами, поступившими в адрес Министерства и должностных лиц, является обязанностью исполнителей,

которые несут установленную законодательством ответственность за своевременность и полноту рассмотрения обращений и запросов.

11. Работа с обращениями, запросами и «не обращениями», поступившими в адрес Министерства и должностных лиц, и документами по ним осуществляется в электронном документообороте в государственной информационной системе Республики Карелия «Единая система электронного документооборота и делопроизводства «Дело» (далее – ЕСЭДД).

12. Информация о месте и времени проведения личного приема граждан руководителями Министерства доводится до сведения граждан через средства массовой информации, путем размещения на официальном сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также размещается на информационных стендах в помещениях Министерства.

В местах проведения личного приема для сведения граждан размещаются тексты Федерального закона № 59-ФЗ, Закона Республики Карелия № 3203-ЗРК, а также информация о праве отдельных категорий граждан на личный прием в первоочередном порядке.

II. Прием обращений

13. Обращения принимаются посредством:

а) почтовой связи по адресу: 185035, г. Петрозаводск, ул. Герцена, д. 13; обращения в письменной форме посредством почтовой связи принимаются сектором контроля, где осуществляется их регистрация;

б) личной доставки заявителем в письменном виде по адресу: 185035, г. Петрозаводск, ул. Герцена, д. 13; прием населения ведут сотрудники сектора контроля в рабочее время, установленное правилами внутреннего трудового распорядка Министерства;

в) единой интернет-приемной исполнительных органов Республики Карелия государственной информационной системы Республики Карелия «Официальный интернет-портал Республики Карелия» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»; электронной почты mizo@property.gov10.ru;

г) Единого портала; реализация положений в части использования Единого портала для направления обращений и ответов на них осуществляется не позднее 1 января 2025 года;

д) личного приема;

е) межведомственного электронного документооборота.

14. При поступлении обращения по почте перед вскрытием почтового конверта проверяется правильность направления корреспонденции, наличие почтового адресата. Ошибочно доставленные почтовые конверты не вскрываются и возвращаются в доставившее их отделение почтовой связи.

15. При поступлении обращения по фельдъегерской почте при вскрытии почтового конверта проверяется правильность направления корреспонденции, наличие почтового адресата.

16. После вскрытия почтового конверта проверяется наличие в нем документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма прилагаются конверт и другие документы, направленные заявителем.

17. В случае отсутствия в почтовом конверте текста обращения, а также при обнаружении во вложении оригиналов личных документов, денежных знаков и других ценностей сектором контроля в течение 1 рабочего дня с момента поступления обращения составляется акт проверки наличия почтового вложения в 2 экземплярах. Один экземпляр акта направляется в течение 7 дней с момента регистрации обращения в адрес заявителя с сопроводительным письмом соответствующего содержания за подписью Первого заместителя Министра или заместителей Министра, другой приобщается к делу.

Оригиналы личных документов и другие ценности в течение 7 дней с момента регистрации обращения возвращаются заявителю путем личного вручения под расписку, регистрируемым почтовым отправлением с уведомлением о вручении или иным способом, обеспечивающим их сохранность, а денежные знаки – переводом через кредитные организации или организации почтовой связи.

18. В случае отсутствия к обращению в письменной форме или в форме электронного документа приложений или отдельных листов в обращении и приложениях к нему составляется акт в 1 экземпляре и приобщается к обращению.

19. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте работа с почтовым отправлением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения Первым заместителем Министра или заместителями Министра.

20. При принятии обращения в письменной форме путем его личной доставки заявителем сотрудником сектором контроля проверяется правильность его оформления в соответствии со статьей 7 Федерального закона № 59-ФЗ и наличие приложений, поименованных в обращении.

При принятии обращения заявителю выдается расписка о его приеме с указанием даты приема обращения и номера телефона для справок. Отметки на копиях или вторых экземплярах принятых письменных обращений не делаются.

21. Прием в ЕСЭДД всей входящей корреспонденции, в том числе служебной, связанной с обращениями, запросами и «не обращениями», осуществляется через кабинет сектора контроля.

III. Регистрация обращений

22. При регистрации и прочтении обращений их разделяют на следующие:

а) обращения, подлежащие рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом 59-ФЗ;

б) обращения, которые в соответствии с частью 2 статьи 1 Федерального закона № 59-ФЗ подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами;

в) запросы, подлежащие рассмотрению в соответствии с Федеральным законом № 8-ФЗ;

г) запросы, подлежащие рассмотрению в соответствии с порядком, установленным Федеральным законом № 8-ФЗ, с учетом особенностей, предусмотренных иными федеральными конституционными законами, федеральными законами и принимаемыми в соответствии с ними нормативными правовыми актами Российской Федерации;

д) обращения иностранных граждан и лиц без гражданства, которые в соответствии с частью 3 статьи 1 Федерального закона № 59-ФЗ подлежат рассмотрению в порядке, установленном международными договорами Российской Федерации или федеральными законами;

е) «не обращения».

23. Обращения подлежат регистрации в течение 3 дней с момента их поступления в сектор контроля путем создания регистрационной карточки в ЕСЭДД.

В случае поступления обращения в выходные или праздничные дни их регистрация производится в течение первого рабочего дня, следующего за выходными и праздничными днями.

24. В случае выявления при вскрытии конверта нескольких обращений от одного либо от разных заявителей регистрации подлежит каждое обращение в отдельности.

В случае поступления от адресата нескольких обращений с одним сопроводительным письмом регистрации подлежит каждое обращение в отдельности.

25. При регистрации в регистрационную карточку вносятся:

а) фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя, представителя юридического лица или представителя объединений граждан.

В случае если обращение коллективное, то в регистрационную карточку вносятся данные заявителя, указанного в качестве получателя ответа.

Если получатель ответа в коллективном обращении не определен, то в регистрационную карточку вносятся все заявители, которые поставили подпись под обращением и у которых обозначен адрес для ответа;

б) адрес для ответа: почтовый адрес или адрес электронной почты;

в) иные сведения о заявителе: контактный телефон, статус, пол;

г) форма поступления: письменная, электронная, устная;

д) способ доставки (например, «Почта России», «Личная доставка» и т.д.);

е) информация о сопроводительном документе адресата (при наличии): наименование адресата, исходящий номер и дата сопроводительного документа, фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) должностного лица, подписавшего сопроводительный документ;

ж) количество листов обращения и приложений к нему;

з) сведения о получателе: Министерство или должностное лицо;

и) содержание обращения: информация о содержании поставленных в обращении вопросов;

к) код вопроса: устанавливается в соответствии с тематическим классификатором обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц (по принципу «один вопрос – один код»);

л) дата поступления;

м) вид обращения: заявление, предложение, жалоба, «не обращение»;

н) тип обращения (при наличии): анонимное, коллективное;

о) признак обращения (при наличии): повторное, неоднократное;

п) признак «много пишущий автор» (при наличии);

р) электронный образ обращения.

По завершении процедуры регистрации обращению автоматически присваиваются соответствующие номер и дата регистрации.

26. При регистрации обращения проставляется отметка «Персональные данные» с обязательным указанием доступа «ПДн» в регистрационной карточке, которая имеет персонифицированный доступ.

В случае если обращение поступило в письменной форме, то при регистрации в верхнем правом углу проставляется отметка «Персональные данные».

В случае если обращение поступило в форме электронного документа, в том числе посредством межведомственного электронного документооборота, то при его распечатке в верхнем правом углу проставляется отметка «Персональные данные».

27. В случае если обращение поступило в письменной форме, то при регистрации в правом нижнем углу первой страницы обращения проставляется регистрационный штамп.

В случае если обращение поступило в форме электронного документа, в том числе посредством межведомственного электронного документооборота, то при его распечатке в нижнем правом углу проставляется регистрационный штамп в электронном виде.

В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом, регистрационный штамп может быть проставлен в ином свободном месте.

Регистрационный штамп содержит номер и дату регистрации обращения.

28. В случае запроса результатов рассмотрения обращения в соответствии с частью 5 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ или предоставления документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, в соответствии с пунктом 2 части 1 и частью 2 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ в регистрационной карточке в примечании проставляется отметка «К!».

29. Обращения на иностранных языках до их регистрации подлежат переводу на государственный язык Российской Федерации.

В указанном случае обращения на иностранных языках при первичном поступлении в Министерстве регистрируются в виде входящего документа и

направляются в Министерство экономического развития Республики Карелия для отработки и перевода на государственный язык Российской Федерации.

IV. Рассмотрение обращений

30. Рассмотрение обращений, принятых к рассмотрению:

а) в день регистрации обращения сектор контроля готовит проект документа (резолюция и (или) запрос информации в соответствии с пунктом 2 части 1 и частью 2 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ) за подписью должностного лица, к компетенции которого относится решение поставленных в обращении вопросов.

Проект резолюции должностного лица содержит фамилии и инициалы исполнителя, которому дается поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий порядок и сроки рассмотрения обращения. Резолюция может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельные порядок и сроки исполнения поручения.

Проект запроса информации в соответствии с пунктом 2 части 1 и частью 2 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ содержит данные об адресате, информацию о принятии обращения к рассмотрению, лаконично сформулированный текст, предписывающий срок представления информации;

б) проект документа совместно с обращением передается на доклад Министру, Первому заместителю Министра или заместителям Министра в соответствии с распределением компетенции: посредством ЕСЭДД, если проект подготовлен в электронном виде: сотрудником сектора контроля в папку Министра, Первого заместителя Министра или заместителей Министра в соответствии с распределением компетенции (далее – руководитель), если проект подготовлен на бумажном носителе.

Руководитель по результатам ознакомления с представленным на доклад обращением подписывает (утверждает) либо отклоняет предложенный ответственным исполнителем проект документа.

После подписания (утверждения) резолюция и (или) запрос информации в соответствии с пунктом 2 части 1 и частью 2 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ совместно с копией обращения доводится сектором контроля до исполнителя (соисполнителей) и (или) адресата. Сотрудник сектора контроля должен организовать передачу документа в течение 1 рабочего дня с момента его подписания.

Подписанный (утвержденный) документ в правом верхнем углу должен содержать отметку «Персональные данные», за исключением резолюций, направленных посредством электронного документооборота в ЕСЭДД;

в) направление (переадресация) обращения другому исполнителю допускается по согласованию с руководителем при условии подтверждения обоснованности переадресации.

В указанном случае исполнитель в течение 2 рабочих дней направляет в адрес руководителя через сектор контроля письмо, содержащее обоснование переадресации обращения другому исполнителю, со ссылкой на правовой акт.

При отсутствии объективного обоснования или пропуска срока, указанного в абзаце втором настоящего подпункта, обращение к возврату для его последующего перенаправления другому исполнителю не принимается.

31. Рассмотрение обращений, по которым принято решение о перенаправлении в соответствии с частями 3, 3.1 и 4 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ:

а) в день регистрации обращения сектор контроля готовит проект документа (резолюция и (или) сопроводительное письмо) за подписью руководителя, к компетенции которого относится решение поставленных в обращении вопросов.

Проект резолюции руководителя подготавливается в случае, если обращение направляется для рассмотрения по компетенции в адрес исполнительного органа Республики Карелия, органов местного самоуправления муниципальных образований в Республике Карелия и их должностных лиц, в иных случаях подготавливается проект сопроводительного письма.

Проект резолюции и сопроводительного письма в обязательном порядке содержит: данные об адресате, ссылку на Федеральный закон № 59-ФЗ, лаконично сформулированный текст, порядок и сроки рассмотрения обращения. В случае если адресатов несколько, то текст проекта резолюции и сопроводительного письма должен содержать информацию о направлении копии обращения для рассмотрения иному адресату.

В случае принятия решения о запросе документов и материалов о результатах рассмотрения обращения в соответствии с частью 5 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ в тексте проекта документа обозначается просьба о направлении копии ответа в адрес заявителя или предоставлении иной информации о результатах рассмотрения обращения;

б) проект документа совместно с обращением передается на доклад руководителю: посредством ЕСЭДД, если проект подготовлен в электронном виде; сотрудником сектора контроля в приемную руководителя, если проект подготовлен на бумажном носителе.

Руководитель по результатам ознакомления с представленным на доклад обращением подписывает (утверждает) либо отклоняет предложенный ответственным исполнителем проект документа.

После подписания (утверждения) резолюция и (или) сопроводительное письмо совместно с копией обращения доводится до адресата сектором контроля в течение 7 дней со дня регистрации обращения, в случае если обращение содержит информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, то в течение 5 дней со дня регистрации обращения.

Подписанный (утвержденный) документ в правом верхнем углу должен содержать отметку «Персональные данные», за исключением резолюций, направленных посредством электронного документооборота в ЕСЭДД;

в) о переадресации обращения заявитель уведомляется в течение 7 дней со дня регистрации обращения.

Уведомление в обязательном порядке содержит: сведения о заявителе и лаконично сформулированный текст, содержащий информацию об адресате, которому направлена копия обращения для рассмотрения. Уведомление подписывается руководителем.

Если обращение поступило в письменной форме, то уведомление направляется на почтовый адрес, указанный в обращении, если в форме электронного документа, то на адрес электронной почты, указанный в обращении, если в устной форме, то на адрес, указанный в карточке личного приема.

Если обращение коллективное, то уведомление направляется в адрес заявителя, указанного в качестве получателя ответа, с просьбой довести содержание ответа до всех заявителей. Если получатель ответа в коллективном обращении не определен, то уведомление отправляется в адреса всех заявителей, которые поставили подпись под обращением и у которых обозначен адрес для ответа;

г) обращения, ошибочно направленные в Министерство, в соответствии с частью 3 или 4 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ перенаправляются указанными органами в течение 7 дней со дня регистрации обращения в этом органе в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение содержащихся в обращении вопросов, с уведомлением заявителя.

В случае если обращение направлено в соответствии с частью 5 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ, то о перенаправлении также уведомляется должностное лицо, подписавшее документ.

32. Ответ на анонимное обращение не дается, и оно списывается «в дело» начальником сектора контроля.

В случае если в анонимном обращении содержится суть предложения, заявления или жалобы, то по такому обращению запрашивается информация в исполнительном органе Республики Карелия или органе местного самоуправления муниципальных образований в Республике Карелия, в компетенцию которого входит решение поставленного в обращении вопроса.

В случае если в анонимном 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.

33. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается заявителю, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

34. По обращению, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, может быть принято одно из следующих решений:

оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщить заявителю;

дать ответ по существу обращения;

направить обращение адресату, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщить заявителю.

В случае если в обращении содержатся угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, то такое обращение направляется в Министерство внутренних дел по Республике Карелия для организации проверки в рамках уголовно-процессуального законодательства, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю.

35. В случае если текст обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение адресату в соответствии с компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, если его фамилия и адрес поддаются прочтению.

36. В случае если текст обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение адресату в соответствии с компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю.

37. В случае если в обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно (три и более раз) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же адрес. О данном решении уведомляется заявитель.

Перед прекращением переписки заявитель обязательно должен быть предупрежден о возможности прекращения переписки по данному вопросу.

В дальнейшем при получении от заявителя обращения, содержащего вопрос, переписка с ним по которому была прекращена в установленном порядке, в адрес заявителя направляется уведомление о прекращении с ним переписки по конкретному вопросу на основании части 5 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ с указанием реквизитов (номера и даты регистрации) письма, которым была прекращена переписка.

38. В случае поступления обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ в государственной информационной системе Республики Карелия

«Официальный интернет-портал Республики Карелия» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», заявителю, направившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

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

40. Обращения, содержащие аудио- и (или) видеозаписи, ссылку (гиперссылку) на контент интернет-сайтов, являющихся хранилищем файлов аудио- и видеозаписей, иных информационных файлов, рассматриваются при наличии изложения сути заявления, предложения, жалобы в письменной форме или в форме электронного документа.

В случае отсутствия сути заявления, предложения, жалобы в обращении, указанном в абзаце первом настоящего пункта, заявителю направляется ответ в порядке и сроки, указанные в пункте 35 Инструкции, с разъяснением о необходимости соблюдения статьи 7 Федерального закона № 59-ФЗ.

41. После получения заявления о прекращении рассмотрения обращения у должностного лица, на рассмотрении которого находится первичное обращение, возникает право прекратить дальнейшее рассмотрение.

Заявитель уведомляется при принятии решения о прекращении рассмотрения обращения, при этом первичное обращение возврату не подлежит. Уведомление направляется в течение 7 дней со дня регистрации заявления за подписью Министра.

V. Сроки рассмотрения обращений

42. Обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

Обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматривается в течение 20 дней со дня его регистрации.

43. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ, срок рассмотрения обращения может быть продлен на 30 дней, о чем сообщается заявителю письмом за подписью руководителя до истечения срока, указанного в абзаце первом пункта 42 Инструкции.

Для продления срока рассмотрения обращения исполнитель уведомляет сектор контроля с указанием объективных причин не позднее, чем за 5 дней до истечения срока, указанного в абзаце первом пункта 42 Инструкции.

44. Первым днем срока рассмотрения обращения является день его регистрации.

Если последний день срока исполнения обращения приходится на нерабочий день, то оно подлежит исполнению не позднее рабочего дня, предшествующего нерабочему дню.

45. Обращения, для которых в резолюции указаны сокращенные сроки рассмотрения, подлежат рассмотрению в сроки, указанные в резолюции, с пометкой «срочно» – в течение 3 дней, с пометкой «оперативно» – в течение 10 дней. Сроки рассмотрения обращения исчисляются от даты резолюции.

46. Обращения, содержащие вопросы, по которым устанавливается сокращенный срок рассмотрения – 3 дня:

оказания медицинской помощи в экстренной и неотложной формах;

обеспечения населения лекарственными препаратами, включенными в перечень жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов;

предупреждения чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, преодоления их последствий;

устранения аварийных ситуаций на магистральных коммуникациях;

перебоев в электро-, тепло-, газо- и водоснабжении.

47. Соисполнители не позднее 5 дней со дня истечения срока, указанного в резолюции, представляют ответственному исполнителю все необходимые материалы для подготовки ответа.

VI. Требования к оформлению ответа. Регистрация и направление ответа

48. Исполнитель обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения. В случае если в резолюции руководителя указаны исполнители, то исполнитель должен организовать работу по обращению с соисполнителями в контакте.

Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, содержать исчерпывающую информацию на все поставленные в обращении вопросы.

При подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе следует указать принятые по обращению меры.

Отказ в удовлетворении не основанных на законодательстве требований должен быть аргументирован.

В ответе необходимо разъяснить возможные (в рамках действующего законодательства) пути и способы решений поднимаемых заявителем вопросов, порядок обжалования заявителем решений государственных и иных органов, действий (бездействия) их должностных лиц.

Ответ обязательно должен содержать информацию, что он направляется на обращение заявителя, на имя и в адрес которого оно было направлено.

Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается предполагаемый срок окончательного разрешения вопроса.

Если в ответе указывается, что заявителю будет дан дополнительный ответ, то необходимо прописывать, кем он будет дан (каким государственным органом или должностным лицом).

49. Ответ подписывается руководителем и оформляется на бланке Министерства.

Ответ должен содержать наименование должности лица, его подписавшего, фамилию и инициалы.

Информация о заявителе указывается в виде его фамилии и инициалов, почтового адреса или адреса электронной почты.

В левом нижнем углу ответа обязательно должны быть указаны исполнитель (фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) полностью) и номер его служебного телефона.

50. Проект ответа передается на подписание (утверждение) руководителю: посредством ЕСЭДД, если проект подготовлен в электронном виде; сотрудником сектора контроля в приемную руководителя, если проект подготовлен на бумажном носителе.

Руководитель по результатам ознакомления с проектом ответа подписывает (утверждает) либо отклоняет его.

Ответ подписывается руководителем усиленной квалифицированной электронной подписью или собственноручно.

В случае его отклонения исполнитель незамедлительно принимает меры по устранению замечаний.

51. Регистрация и отправка ответа заявителю осуществляется сотрудником сектора контроля в течение 1 рабочего дня с момента его подписания.

52. Регистрация ответа осуществляется в ЕСЭДД, при регистрации ответу присваивается номер и дата.

53. Зарегистрированный ответ направляется заявителю:

а) в случае если обращение поступило в письменном виде, то на почтовый адрес, указанный в обращении; в указанном случае сотрудник сектора контроля осуществляет его почтовую отправку; по результатам отправки в секторе контроля сохраняется реестр отправки почтовых отправлений;

б) в случае если обращение поступило в электронном виде, то на адрес электронной почты, указанный в обращении; в указанном случае отправка осуществляется автоматически в ЕСЭДД, где в регистрационной карточке исходящего документа проставляется соответствующая отметка о дате и времени отправки; в случае если отправка осуществлена на адрес электронной почты вручную, то в регистрационную карточку исходящего документа прикрепляется скриншот, подтверждающий факт отправки;

в) в случае если обращение поступило в устной форме в ходе проведения личного приема, то ответ отправляется по адресу, указанному в карточке личного приема, в порядке, установленном настоящим пунктом.

54. Ответ на коллективное обращение направляется в адрес заявителя, указанного в качестве получателя ответа, с просьбой довести содержание ответа до всех заявителей.

Если получатель ответа в коллективном обращении не определен, то ответ отправляется в адреса всех заявителей, которые поставили подпись под обращением и у которых обозначен адрес для ответа.

55. Ответ на адрес электронной почты направляется в виде электронного образа документа в формате .pdf с усиленной квалифицированной электронной подписью должностного лица.

56. При исполнении запросов результатов рассмотрения обращения в соответствии с частью 5 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ или предоставления документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, в соответствии с пунктом 2 части 1 и частью 2 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ, ответ подписывается руководителем и оформляется на бланке Министерства.

Подписанный (утвержденный) документ, содержащий персональные данные заявителя, в правом верхнем углу должен содержать отметку «Персональные данные».

VII. Снятие обращения с контроля. Хранение документов

57. Исполнитель – участник ЕСЭДД при исполнении резолюции руководителя производит следующие действия:

а) делает связку документа с результатами рассмотрения обращения с приложением копии ответа в адрес заявителя с регистрационной карточкой обращения;

б) делает отметку в отчете исполнителя в резолюции, внесенной в регистрационную карточку обращения; отметка обязательно должна содержать реквизиты документа с результатами рассмотрения обращения.

58. Исполненным считается обращение, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и заявителю дан письменный ответ.

При оценке ответов заявителям и информации по результатам рассмотрения обращений сотрудник сектора контроля осуществляет:

а) проверку соблюдения сроков рассмотрения обращения;

б) анализ содержания ответа заявителю и информации по результатам рассмотрения обращения по следующим критериям:

полнота освещения вопросов, поставленных в обращении;

раскрытие всех установленных обстоятельств;

отражение всех доводов заявителя;

в) оценку принятия решения по результатам рассмотрения обращения:

«поддержано»;

«не поддержано»;

«разъяснено»;

«дан ответ автору»;

г) анализ полноты принятых мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителей, в случае принятия решения по результатам рассмотрения жалобы «поддержано»;

д) проверку наличия разъяснений о порядке реализации прав, свобод и законных интересов заявителя в случае принятия решения по результатам рассмотрения заявления «разъяснено»;

е) проверку наличия разъяснений о праве гражданина на обжалование в административном и (или) судебном порядке принятого решения

«не поддержано».

59. По результатам проверки ответов заявителям и информации по результатам рассмотрения обращения сотрудники сектора контроля дают оценку:

своевременности рассмотрения обращения;

всесторонности рассмотрения обращения;

объективности рассмотрения обращения.

60. Обращение возвращается исполнителю для повторного рассмотрения:

а) если из полученного ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, или ответ не соответствует требованиям к оформлению ответа, предусмотренным пунктом 48 Инструкции;

б) если в ответе исполнителя указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени.

При принятии решения о возврате обращения исполнителю сотрудник сектора контроля готовит проект документа (резолюции и (или) письма) за подписью руководителя, к компетенции которого относится решение поставленных в обращении вопросов.

Проект документа содержит сведения об исполнителе и соисполнителях (при наличии), лаконично сформулированный текст, предписывающий порядок и сроки рассмотрения обращения и представления информации.

61. В случае если информация по результатам рассмотрения обращения и ответ заявителю удовлетворяют критериям своевременности, объективности и всесторонности, сектор контроля готовит проект поручения о снятии обращения с контроля «В дело» и передает на доклад руководителю.

62. Оригиналы обращений и документы по ним, поступившие на бумажном носителе, формируются в архивные дела и подлежат хранению в течение установленных законодательством Российской Федерации сроков.

Приложенные к обращению оригиналы документов справочно-информационного характера (справки, письма, характеристики и т.д.) остаются в деле, если в обращении не содержится просьба об их возврате.

Материалы на бумажном носителе хранятся в Министерстве в отдельных папках, сформированных по хронологическому или иному признаку, которые по истечении срока хранения подлежат уничтожению в установленном порядке.

63. Обращения и документы по ним, поступившие в электронном виде, в том числе посредством межведомственного электронного документооборота, хранятся в ЕСЭДД.

VIII. Порядок рассмотрения запросов о деятельности Министерства и должностных лиц

64. Запрос, составленный в письменной форме или в виде электронного документа, подлежит регистрации в ЕСЭДД в течение 3 дней со дня его поступления в Министерство.

65. Прием, обработка, регистрация, рассмотрение, снятие с контроля запросов, направление документов и материалов по результатам рассмотрения запросов в архив производятся скектором контроля в соответствии с требованиями Инструкции.

66. В случае если запрос не относится к сфере деятельности Министерства и должностных лиц, то запрос в течение 7 дней со дня его регистрации направляется адресату, к полномочиям которого отнесено предоставление запрашиваемой информации.

О переадресации запроса в течение 7 дней со дня его регистрации уведомляется пользователь информацией.

67. В случае если Министерство не располагают сведениями о наличии запрашиваемой информации в другом государственном органе, органе местного самоуправления, об этом также сообщается направившему запрос пользователю информацией в течение 7 дней со дня регистрации запроса.

68. Запрос подлежит рассмотрению в 30-дневный срок со дня его регистрации, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации.

В случае если предоставление запрашиваемой информации невозможно в указанный срок, пользователь информацией уведомляется об отсрочке ответа на запрос в течение 7 дней со дня его регистрации с указанием причины такой отсрочки и срока предоставления запрашиваемой информации, который не может превышать 15 дней сверх установленного срока для ответа на запрос.

69. Информация о деятельности Министерства и должностных лиц подготавливается в виде ответа на запрос, в котором содержится или к которому прилагается запрашиваемая информация либо в котором содержится мотивированный отказ в предоставлении указанной информации.

70. Информация не предоставляется в случае, если:

а) содержание запроса не позволяет установить запрашиваемую информацию;

б) в запросе не указаны почтовый адрес, адрес электронной почты или номер факса для направления ответа на запрос либо номер телефона, по которому можно связаться с направившим запрос пользователем информацией (анонимный запрос);

в) запрашиваемая информация не относится к деятельности Министерства;

г) запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа;

д) запрашиваемая информация ранее предоставлялась пользователю информацией;

е) в запросе ставится вопрос о правовой оценке актов, принятых Министерством, проведении анализа деятельности Министерства или проведении иной аналитической работы, непосредственно не связанной с защитой прав направившего запрос пользователя информацией.

71. В случае если запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа, в ответе на запрос указываются вид, наименование, номер и дата принятия акта, в соответствии с которым доступ к такой информации ограничен.

В случае если часть запрашиваемой информации относится к информации ограниченного доступа, а остальная информация является общедоступной, исполнитель включает в ответ пользователю информацией запрашиваемую информацию, за исключением информации ограниченного доступа.

72. На запрос в устной форме по телефонам Министерства предоставляется следующая информация:

а) о почтовом (электронном) адресе и режиме работы Министерства;

б) о компетенции Министерства и должностных лиц;

в) о порядке и формах обращения в адрес Министерства и должностных лиц;

г) о порядке и времени личного приема руководителями;

д) об установленных законодательством Российской Федерации сроках рассмотрения обращений, запросов;

е) о фамилиях, именах и отчествах (последнее – при наличии) лиц, ответственных за работу с обращениями;

ж) о регистрационном номере поступившего в Министерство обращения, запроса, и об адресате, которому они направлены на рассмотрение;

з) о порядке обжалования действий (бездействия) должностных лиц Министерства.

IX. Порядок работы с «не обращениями»

73. «Не обращение» в письменной форме или в форме электронного документа подлежит регистрации в ЕСЭДД в течение 3 дней со дня его поступления в Министерство. При регистрации к регистрационному номеру добавляется префикс «НО».

74. Прием, обработка, регистрация, рассмотрение, снятие с контроля «не обращений», направление документов и материалов по результатам рассмотрения «не обращений» в архив производятся сектором контроля в соответствии с требованиями Инструкции.

75. Решения, принимаемые по результатам рассмотрения «не обращений»:

а) по типу вопросов «оценка деятельности», «поздравление», «приглашение», «соболезнование»:

о направлении ответа заявителю;

о направлении ответа заявителю с направлением «не обращения» адресату;

б) по типу вопроса «материалы на ознакомление»:

о направлении ответа заявителю;

о направлении ответа заявителю с направлением «для ознакомления» адресату.

X. Порядок работы с сообщениями

76. Сообщение не является обращением в соответствии с требованиями Федерального закона № 59-ФЗ или запросом в соответствии с требованиями Федерального закона № 8-ФЗ, регистрации в ЕСЭДД не подлежат.

77. Сообщение подлежит регистрации и направлению адресату в соответствии с его компетенцией только в случаях, если в сообщении содержатся:

а) сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном административном правонарушении или противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем;

б) нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

В указанных случаях сообщение регистрируется в ЕСЭДД как информация. В день регистрации сообщения ответственный исполинтель готовит проект письма адресату за подписью должностного лица, к проекту прилагается копия информации. Заявитель, представивший указанную информацию, о перенаправлении адресату в порядке, установленном подпунктом «в» пункта 31 Инструкции, не уведомляется.

78. При поступлении сообщений в устной форме посредством телефонной связи, в том числе по справочным телефонам информационно-справочных служб Администрации Президента Российской Федерации и в ходе прямых линий, сотрудником сектора контроля принимается одно из следующих решений:

а) об информировании заявителя о государственном органе, в компетенцию которого входит решение вопроса, содержащегося в устном сообщении, и порядке направления в этот орган обращения в письменной форме или в форме электронного документа в целях обеспечения его объективного и всестороннего рассмотрения;

б) об информировании заявителя о порядке и формах обращения в адрес Министерства.

XI. Организация и проведение личного приема заявителей

79. Личный прием руководителями проводится в соответствии с графиком, утвержденным приказом Министерства.

80. Организацию и подготовку личного приема, в том числе подготовку материалов к личному приему, осуществляет структурное подразделение Министерства, к компетенции которого относится вопрос.

81. При личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

82. Наряду с категориями граждан, имеющими право на личный прием в первоочередном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации, право на личный прием в первоочередном порядке имеют следующие категории граждан:

1) ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий;

2) инвалиды Великой Отечественной войны, инвалиды боевых действий;

3) бывшие несовершеннолетние узники концлагерей, гетто и других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период Второй мировой войны;

4) участники специальной военной операции и члены их семей.

83. В случае если право на личный прием в первоочередном порядке одновременно имеют два и более гражданина, личный прием указанных граждан проводится в хронологическом порядке их явки на личный прием.

84. При проведении личного приема оформляется карточка.

В карточку личного приема заносятся следующие данные:

а) фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя; по желанию заявителя – год рождения, социальное положение или организационно-правовая форма юридического лица, льготный статус или основные виды деятельности юридического лица;

б) адрес для ответа, контактный номер телефона;

в) данные документа, удостоверяющего личность заявителя;

г) содержание обращения, изложенного в устной форме;

д) поручение руководителя по итогам личного приема (при наличии).

85. В случае получения ответа на все поставленные в обращении вопросы в ходе личного приема и наличия согласия заявителя на устный ответ в карточке личного приема делается следующая запись: «Ответ дан в ходе приема. Письменный ответ не требуется.», которая подтверждается подписью заявителя.

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

86. В ходе личного приема заявитель имеет право оставить письменное обращение. Письменное обращение подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Инструкцией.

87. Использование заявителем собственной аудио- и (или) видеозаписывающей аппаратуры в ходе личного приема не предусмотрено

Федеральным законом № 59-ФЗ и допустимо только на основании решения должностного лица, ведущего личный прием, о возможности проведения заявителем аудио- и (или) видеозаписи.

XII. Заполнение раздела «Результаты рассмотрения обращений» на портале ССТУ.РФ

88. Во исполнение Указа № 171 сектором контроля осуществляется работа по заполнению раздела «Результаты рассмотрения обращений» на портале ССТУ.РФ (далее – Раздел), в этих целях в ЕСЭДД осуществляется формирование отчетов о результатах рассмотрения обращений с использованием модуля ЕСЭДД «Выгрузка ССТУ» для размещения информации о результатах рассмотрения обращений на портале ССТУ.РФ.

В целях внесения полной информации о результатах рассмотрения обращений сотрудником сектора контроля на регулярной основе проводится мониторинг Раздела. В случае невыгрузки в автоматическом режиме результатов рассмотрения сотрудник сектора контроля обеспечивает их ручной ввод на портал ССТУ.РФ.

89. В Разделе размещаются результаты рассмотрения обращений, поступившие в письменной, электронной и устной форме напрямую от заявителя или в порядке, установленном частью 3 или 4 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ, и принятые к рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ.

XIII. Осуществление контроля за организацией рассмотрения обращений в адрес Министерства и должностных лиц

90. Сектор контроля обеспечивает осуществление контроля за своевременным выполнением поручений по обращениям граждан, своевременным рассмотрением обращений исполнителями и адресатами, на рассмотрение и исполнение которых направлены обращения.

В целях исполнения контроля сотрудник сектора контроля не менее одного раза в неделю высылает исполнителям справку-напоминание о неисполненных поручениях по обращениям граждан.

В целях принятия мер, в том числе дисциплинарного характера, направленных на недопущение нарушений исполнительской дисциплины, сотрудник сектора контроля один раз в 2 недели подготавливает доклад на имя Министра об исполнительской дисциплине при работе с обращениями граждан.

91. Сектором контроля осуществляется ежемесячный контроль за заполнением Раздела.

XIV. Анализ обращений и результатов их рассмотрения

92. При проведении анализа обращений и результатов их рассмотрения сотрудники сектора контроля руководствуются Методическими рекомендациями Сборника методических рекомендаций и документов Администрации Президента Российской Федерации:

а) по учету, систематизации и обобщению обращений и запросов российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, результатов их рассмотрения и принятых по ним мер в Министерстве;

б) по анализу обращений российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также результатов рассмотрения и принятых по ним мер в Министерстве.

93. Ежегодные информационно-аналитические обзоры обращений, не содержащие персональные данные заявителей, размещаются сектором контроля в государственной информационной системе Республики Карелия «Официальный интернет-портал Республики Карелия» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на сайте Министерства не позднее 25-го января.