



МИНИСТЕРСТВО ИМУЩЕСТВЕННЫХ ОТНОШЕНИЙ
ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ

П Р И К А З

4 мая 2022 года

№ *51-23-мпр*

Иркутск

**Об утверждении порядка рассмотрения обращений граждан в
министерстве имущественных отношений Иркутской области**

В целях организации рассмотрения обращений граждан, личного приема граждан, в министерстве имущественных отношений Иркутской области, в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», руководствуясь Положением о министерстве имущественных отношений Иркутской области, утвержденным постановлением Правительства Иркутской области от 30 сентября 2009 года № 264/43-пп, статьей 21 Устава Иркутской области,

П Р И К А З Ы В А Ю:

1. Утвердить Порядок рассмотрения обращений граждан в министерстве имущественных отношений Иркутской области (прилагается).

2. Признать утратившими силу:

1) приказ министерства имущественных отношений Иркутской области от 6 февраля 2015 года № 4/пр «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в министерстве имущественных отношений Иркутской области»;

2) приказ министерства имущественных отношений Иркутской области от 7 февраля 2018 года № 8-мпр «О внесении изменений в Порядок рассмотрения обращений граждан в министерстве имущественных отношений Иркутской области»;

3) приказ министерства имущественных отношений Иркутской области от 25 апреля 2018 года № 20-мпр «О внесении изменения в пункт 32 Порядка рассмотрения обращений граждан в министерстве имущественных отношений Иркутской области»;

4) приказ министерства имущественных отношений Иркутской области от 5 марта 2019 года № 11-мпр «О внесении изменений в Порядок рассмотрения обращений граждан в министерстве имущественных отношений Иркутской области»;

5) приказ министерства имущественных отношений Иркутской области от 17 марта 2021 года № 9-мпр «О внесении изменения в пункт 10 Порядка

рассмотрения обращений граждан в министерстве имущественных отношений Иркутской области»;

6) приказ министерства имущественных отношений Иркутской области от 20 апреля 2021 года № 20-мпр «О внесении изменений в Порядок рассмотрения обращений граждан в министерстве имущественных отношений Иркутской области».

3. Руководителям структурных подразделений министерства организовать рассмотрение обращений граждан в соответствии с Порядком, утвержденным пунктом 1 настоящего приказа.

4. Настоящий приказ подлежит официальному опубликованию в общественно-политической газете «Областная», а также на «Официальном интернет-портале правовой информации» (www.pravo.gov.ru).

5. Настоящий приказ вступает в силу через десять календарных дней после дня его официального опубликования.

Министр имущественных
отношений Иркутской области



М.А. Быргазова

УТВЕРЖДЕН

приказом министерства
имущественных отношений
Иркутской области

от 4 мая 2022 года № 51-23-мпр

ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В МИНИСТЕРСТВЕ ИМУЩЕСТВЕННЫХ ОТНОШЕНИЙ ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ

Глава 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений граждан в министерстве имущественных отношений Иркутской области (далее – Порядок) определяет правила рассмотрения обращений, организации личного приема граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных законодательством Российской Федерации (далее соответственно – обращения, граждане), в министерстве имущественных отношений Иркутской области (далее – министерство) в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ).

2. Действие настоящего Порядка распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц, в случае если указанные обращения соответствуют требованиям, предъявляемым статьей 1 Федерального закона № 59-ФЗ.

3. Действие настоящего Порядка не распространяется на отношения, связанные с рассмотрением документов, поступающих в министерство:

1) от граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц носящих рекламный характер (в случае если указанные документы, не содержат просьбу дать ответ);

2) от граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в целях заключения договоров, соглашений, подлежащих рассмотрению в соответствии с гражданским законодательством Российской Федерации и законодательством Российской Федерации о контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд;

3) от граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в рамках исполнения заключенных с ними договоров и соглашений либо в рамках исполнения ими обязанностей по направлению информации в соответствии с законодательством Российской Федерации и Иркутской области;

4) от граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, касающихся предоставления министерством государственных услуг.

4. Употребляемые в настоящем Порядке термины и понятия используются в значении, определенном Федеральным законом № 59-ФЗ.

Глава 2. ПРИЕМ, РЕГИСТРАЦИЯ И РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В МИНИСТЕРСТВЕ

5. Обращения, направленные в министерство и его должностным лицам, принимаются:

1) в письменной форме на почтовый адрес министерства: 664027, г. Иркутск, ул. Ленина, 1а, с помощью факсимильной связи, либо лично через отдел контроля и документационного обеспечения (далее – отдел делопроизводства) в рабочие дни с 9:00 до 13:00 и с 14:00 до 18:00 по адресу: г. Иркутск, ул. Карла Либкнехта, 47, кабинет 9; г. Иркутск, ул. Мухиной, 2а, кабинет 101 (в предпраздничные дни время приема сокращается на 1 час);

2) в форме электронного документа, в котором документированная информация представлена в электронной форме, то есть в виде, пригодном для восприятия человеком с использованием электронных вычислительных машин, направленного через портал Иркутской области, официальный сайт министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» <https://irkobl.ru/sites/mio/> (вкладка «Письмо министру»);

3) в устной форме в ходе личного приема министра имущественных отношений Иркутской области, уполномоченных лиц.

6. Регистрация обращений граждан и регистрация ответов на обращения граждан ведется централизованно отделом делопроизводства по адресам: г. Иркутск, ул. Карла Либкнехта, 47, кабинет 9; г. Иркутск, ул. Мухиной, 2а, кабинет 101.

7. Обращения граждан, поступившие по официальный сайт министерства, принимаются, распечатываются и регистрируются государственными гражданскими служащими отдела делопроизводства министерства.

8. Регистрация обращений граждан осуществляется в используемой в министерстве системе электронного делопроизводства и документооборота (далее – СЭДД) в разделе «Обращения граждан» в течение трех календарных дней с момента поступления.

9. В случае поступления обращения в день, предшествующий праздничным или выходным дням, регистрация его проводится в первый рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

10. Обращения граждан, поступившие на исполнение в министерство из отдела по работе с обращениями граждан управления Губернатора Иркутской области и Правительства Иркутской области по региональной политике, учитываются под регистрационным номером данного отдела.

11. При поступлении письменных обращений проверяется правильность наименования адресата и наличие приложений. Конверты, в которых поступили обращения, сохраняются.

12. Ошибочно доставленные почтовые отправления не вскрываются и возвращаются в доставившее их отделение почтовой связи.

13. Под ошибочно доставленными почтовыми отправлениями понимаются почтовые отправления, доставленные в министерство, но не адресованные министерству или его должностным лицам.

14. В случае обнаружения повреждений почтовых отправлений, при наличии обратного адреса гражданин письменно уведомляется об отсутствии внутри почтового отправления письменного вложения или приложений к письменному вложению.

15. Сотрудник министерства, ответственный за принятие документов, проверяет правильность наименования адресата обращения и передает его в течение одного рабочего дня на регистрацию сотруднику, ответственному за соблюдение требований делопроизводства в министерстве.

16. Обращение, поступившее в министерство или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

17. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее при наличии), адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

18. В случае поступления обращения с помощью факсимильной связи сотрудник министерства, принявший обращение, проверяет правильность наименования адресата и передает его в течение одного рабочего дня на регистрацию сотруднику, ответственному за регистрацию входящих обращений в министерстве.

19. При регистрации обращений граждан в СЭДД создается регистрационно-контрольная форма, в которую вносятся следующие основные реквизиты регистрации обращений граждан:

- 1) вид обращения (заявление, предложение, жалоба);
- 2) адресат (фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя);
- 3) дата, исходящий регистрационный номер документа (при наличии);
- 4) форма обращения (почта, сеть «Интернет», электронная почта, личный прием, факсимильное обращение);
- 5) дата регистрации обращения, регистрационный номер;
- 6) аннотация (краткое содержание обращения, ключевые слова);
- 7) подразделение-исполнитель;
- 8) срок исполнения обращения;
- 9) резолюция (исполнитель, содержание поручения, автор, дата);
- 10) движение обращения;
- 11) отметка об исполнении обращения.

20. Состав основных реквизитов регистрации обращений граждан может дополняться другими реквизитами – постановка на контроль, промежуточные сроки исполнения, перенос сроков исполнения, снятие с контроля поручений, совместное рассмотрение и другие.

21. Регистрационный номер обращений граждан формируется автоматически в СЭДД и состоит из начальной цифры 04 (индекс обращений граждан), следующей цифры 51 (индекс министерства) и порядкового номера обращения.

22. Отдел делопроизводства в течение трех календарных дней со дня поступления в министерство обращения регистрирует его в системе СЭДД, передает его министру, первому заместителю министра, заместителю министра, начальнику управления, начальнику отдела (далее – уполномоченное должностное лицо) исходя из установленного распределения обязанностей между ними для определения отдела, управления министерства, к сфере деятельности которого относятся предмет (вопросы) обращения (далее – ответственное подразделение).

23. Определение ответственного подразделения осуществляется уполномоченным должностным лицом в СЭДД посредством указания руководителя ответственного подразделения в поручении (резолюции) соответствующего уполномоченного должностного лица.

24. Руководитель ответственного подразделения при получении обращения исходя из должностных обязанностей служащих определяет ответственного исполнителя, вносит соответствующую отметку в СЭДД и принимает необходимые меры к надлежащему оформлению, качественной и своевременной подготовке проекта ответа и направления ответа заявителю ответственным исполнителем.

25. Ошибочно поступившие обращения возвращаются в отдел делопроизводства в течение двух рабочих дней с даты их получения ответственным исполнителем для изменения ответственного исполнителя. Право изменения ответственного исполнителя по поручению имеет должностное лицо, выдавшее первоначальное поручение, или иное уполномоченное должностное лицо в соответствии с установленным распределением обязанностей в министерстве.

26. При уходе в отпуск, отъезде в служебную командировку, увольнении ответственный исполнитель обязан передать соответствующие документы, касающиеся обращения, руководителю ответственного подразделения, который незамедлительно назначает нового ответственного исполнителя или иным образом обеспечивает рассмотрение обращения в установленный срок.

27. Контроль за соблюдением ответственным исполнителем сроков рассмотрения обращений осуществляется его непосредственным руководителем.

28. Ответственность за соблюдение требований законодательства в части непосредственного рассмотрения обращения, включая обеспечение своевременного, полного, объективного и всестороннего рассмотрения обращения, принятие по нему предусмотренных законодательством мер по восстановлению и защите прав граждан, соответствие содержания подготавливаемых ответов на обращения требованиям законодательства, нормам и правилам русского языка, требованиям к оформлению ответов на

обращения, в том числе за правильностью указания почтового адреса для направления ответа на обращение, несут ответственный исполнитель и его непосредственный руководитель, осуществляющий контроль в указанной сфере.

29. Обращения граждан, содержащие обжалование решений, действий (бездействия) должностных лиц министерства, подведомственных министерству учреждений, не могут направляться указанным должностным лицам и в учреждения для рассмотрения и подготовки ответа.

30. Обращение гражданина, в котором содержится обжалование правовых актов министерства, направляется соответствующим структурным подразделениям министерства для рассмотрения и подготовки ответа.

31. Срок рассмотрения обращения составляет 30 календарных дней с даты регистрации обращения. Установленный срок может быть продлен в порядке и по основаниям, предусмотренными законодательством, с обязательным уведомлением гражданина, направившего обращение (далее – заявитель).

32. Ответ на обращение гражданина оформляется сотрудником структурного подразделения министерства, ответственного за исполнение поручения, на соответствующем бланке. Обязательными реквизитами ответа являются ссылка на номер либо дату обращения заявителя, фамилия, имя, отчество исполнителя, подготовившего ответ, с номером телефона.

33. Проект ответа на обращение гражданина, подготовленный ответственным исполнителем, согласовывается с:

1) руководителем (заместителем руководителя) структурного подразделения министерства, ответственного за исполнение поручения;

2) курирующим заместителем министра имущественных отношений Иркутской области (при необходимости либо в соответствии с резолюцией министра имущественных отношений Иркутской области);

3) другими структурными подразделениями министерства, задействованными в исполнении запроса (при необходимости).

34. Срок визирования проектов ответов всеми должностными лицами составляет от одного до трех дней со дня получения проекта ответа.

35. Сотрудник министерства, которому поручено рассмотрение обращения, направляет заявителю:

1) в течение 7 календарных дней со дня регистрации обращения:

уведомление о переадресации обращения в иной орган государственной власти, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

разъяснение порядка обжалования судебного решения с приложением обращения, в котором обжалуется судебное решение;

сообщение о том, что текст обращения не поддается прочтению, в связи с чем ответ на него не дается и оно не подлежит рассмотрению, направлению на рассмотрение в иной орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их

компетенцией (в случае, если фамилия и адрес заявителя поддаются прочтению);

сообщение о том, что текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, в связи с чем 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;

сообщение на поступившее в министерство или должностному лицу письменное обращение, содержащее вопрос, ответ на который размещен в соответствии с пунктом 41 настоящего Порядка на официальном сайте министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», с указанием электронного адреса 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;

2) в течение 5 календарных дней со дня регистрации обращения уведомление о переадресации обращения в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) – в случае, если обращение содержит информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, за исключением случая, указанного в абзаце втором подпункта 1 пункта 35 настоящего Порядка;

3) в течение 30 календарных дней со дня регистрации обращения:

ответ по существу обращения, если иное не предусмотрено федеральным законодательством. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу о предоставлении документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, руководитель государственного органа вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на тридцать календарных дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращения;

сообщение о недопустимости злоупотребления правом на обращение в случае, если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

уведомление о принятом решении о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по вопросу, на который ему многократно давались письменные ответы по существу, при условиях, что в указанном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства и что данное обращение и ранее направленные обращения направлялись в министерство;

сообщение о невозможности дать ответ по существу поставленных в обращении вопросов в связи с недопустимостью разглашения сведений,

составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

36. Сотрудник министерства, которому поручено рассмотрение обращения, принимает меры по оперативной подготовке ответа на обращение и представлению проекта ответа на подписание министру имущественных отношений Иркутской области либо уполномоченному лицу не позднее чем за три календарных дня до истечения срока рассмотрения обращения, с учетом времени согласования проекта ответа на обращение у заинтересованных лиц.

37. Ответ на обращение гражданина подписывается министром имущественных отношений Иркутской области или уполномоченным им лицом.

38. Регистрация ответа на обращение осуществляется не позднее следующего рабочего дня с момента направления его на регистрацию ответственным исполнителем.

39. Направление ответа заявителю осуществляется по почте простым почтовым отправлением. Ответ на обращение направляется также способом, указанным в обращении (посредством факсимильной связи, по электронной почте либо вручается лично в руки). Направление ответа заявителю посредством электронной почты, факсимильной связи или лично в руки обеспечивается непосредственно исполнителем, подготовившим ответ.

40. Отправка исходящей документации министерства осуществляется уполномоченными сотрудниками отдела делопроизводства при предоставлении ответственным исполнителем ответа на отправку в срок от одного до двух календарных дней с момента регистрации документа, через почтовые отделения, относящиеся к фактическому месту нахождения министерства или к месту юридической регистрации министерства, а при необходимости через иные почтовые отделения города Иркутска.

41. На поступившее в министерство или должностному лицу 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 № 59-ФЗ на официальном сайте министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

42. Формирование архивных дел по обращениям осуществляется ответственным подразделением после направления уведомлений и ответов на обращения с присоединением к ним оригиналов обращений.

43. Сотрудники ответственного подразделения несут персональную ответственность за сохранность документов и дел.

Глава 3. ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ ГРАЖДАН

44. Личный прием граждан осуществляется министром имущественных отношений Иркутской области два раза в месяц, в здании министерства по адресу: г. Иркутск, ул. Карла Либкнехта, 47, кабинет 12.

45. Запись граждан на личный прием к министру имущественных отношений Иркутской области осуществляется в соответствии с графиками личного приема граждан в порядке очередности при обращении граждан в отдел делопроизводства или к помощнику министра имущественных отношений Иркутской области по адресу: г. Иркутск, ул. Карла Либкнехта, 47, кабинеты 9, 20, а также при устном обращении граждан по телефонам: 8(3952) 25-98-00, 8(3952) 25-98-98, добавочный 6001, 6007, 6014 с 9-00 до 13-00 и с 14-00 до 18-00.

46. Личный прием граждан осуществляется также заместителями министра имущественных отношений Иркутской области в свободном режиме.

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

48. Отдельными категориями граждан для реализации права на личный прием в первоочередном порядке, установленного законодательством, представляются сведения о документе, подтверждающем наличие у гражданина такого права.

49. Для осуществления записи на личный прием гражданином представляется следующая информация:

- 1) фамилия, имя, отчество (при наличии);
- 2) почтовый адрес, по которому может быть направлен ответ о результатах его личного приема;
- 3) контактный телефон (при наличии);
- 4) суть обращения гражданина;
- 5) сведения о документе, подтверждающем наличие у гражданина права на личный прием в первоочередном порядке (при наличии).

50. Содержание обращения заносится в карточку личного приема граждан, с последующей ее регистрацией в СЭДД.

51. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина дается устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина.

52. В случае, если обращение гражданина в ходе личного приема требует письменного ответа, такое обращение регистрируется отделом делопроизводства как письменное обращение в СЭДД и на него дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в установленные законодательством сроки.

53. В случае, если во время приема гражданина выяснено, что

поставленные им вопросы не входят в компетенцию министерства, обратившемуся гражданину разъясняется порядок его обращения в соответствующие органы и организации.

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

Министр имущественных
отношений Иркутской области



М.А.Быргазова