



МИНИСТЕРСТВО ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ
САХАЛИНСКОЙ ОБЛАСТИ

П Р И К А З

от 06.02.2024 № 1-3.47-66/24

г. Южно-Сахалинск

**Об утверждении Положения об организации рассмотрения
обращений и приема граждан в министерстве государственного
управления Сахалинской области**

В целях повышения качества рассмотрения в министерстве государственного управления Сахалинской области обращений и приема граждан приказываю:

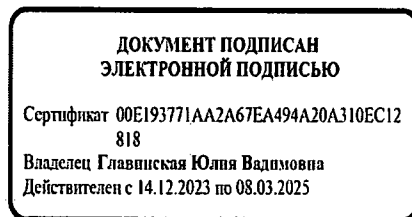
1. Утвердить Положение об организации рассмотрения обращений и приема граждан в министерстве государственного управления Сахалинской области (прилагается).

2. Признать утратившим силу распоряжение министерства государственного управления Сахалинской области от 30.10.2020 № 9-р «Об утверждении Положения об организации работы по рассмотрению обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в министерстве государственного управления Сахалинской области».

3. Опубликовать настоящий приказ на «Официальном интернет-портале правовой информации» (www.pravo.gov.ru) и разместить на официальном сайте министерства государственного управления Сахалинской области <http://mingu.sakhalin.gov.ru>.

4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Министр
государственного
управления
Сахалинской области



Ю.В. Главинская

УТВЕРЖДЕНО

приказом министерства
государственного управления
Сахалинской области

№ 1-3.47-66/24 от 06.02.2024

ПОЛОЖЕНИЕ

**об организации рассмотрения обращений и приема граждан в
министерстве государственного управления Сахалинской области**

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение устанавливает основные требования к организации работы с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее - обращений), поступающих в адрес министерства государственного управления Сахалинской области (далее - Министерство).

Положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», иным федеральным законодательством.

Положение устанавливает требования к рассмотрению и разрешению в Министерстве обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, юридических лиц и запросов, а также порядок приема граждан и иных лиц в министерстве государственного управления Сахалинской области.

1.2. Заявителями являются граждане Российской Федерации, в том числе юридические лица, а также иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или законодательством Российской Федерации, либо

их представители, уполномоченные в установленном законодательством Российской Федерации порядке выступать от их имени при взаимодействии с соответствующими органами исполнительной власти и иными организациями (далее - заявители).

1.3. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

1.4. В соответствии с настоящим Положением рассматриваются обращения граждан, направленные средствами массовой информации.

1.5. Ответственность за объективное, всестороннее и своевременное разрешение обращений возлагается на руководителей структурных подразделений Министерства и рассмотрителей – министра государственного управления, первого заместителя министра государственного управления (далее - рассмотрители).

2. Информирование граждан о рассмотрении обращений в Министерстве

2.1. Юридический и фактический адрес Министерства: 693009, Сахалинская область, г. Южно-Сахалинск, пр. Коммунистический, дом 32, каб. 652.

2.2. Обращение в письменной форме с доставкой по почте направляется по почтовому адресу Министерства: 693009, Сахалинская область, г. Южно-Сахалинск, пр. Коммунистический, дом 32, каб.652.

2.3. Обращения в форме электронного документа направляются путем заполнения специальной формы на официальном сайте Министерства <http://mingu.sakhalin.gov.ru> (далее - официальный сайт Министерства), на

адрес электронной почты Министерства mingu@sakhalin.gov.ru либо с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал)

2.4. Контактные телефоны: приемная – 8 (4242) 670-219.

2.5. График работы Министерства:

понедельник - четверг: 9.00 - 17.15;

пятница: 9.00 - 17.00;

перерыв: 13.00 - 14.00;

выходные дни: суббота, воскресенье.

2.6. Сведения о местонахождении Министерства, почтовый адрес, контактные телефоны, телефоны для справок размещаются на официальном сайте Министерства.

2.7. Справочные, статистические и аналитические материалы, касающиеся работы с обращениями, размещаются в соответствующем разделе официального сайта Министерства.

2.8. График личного приема граждан размещается на официальном сайте Министерства.

3. Порядок рассмотрения обращений

3.1. Обращение - изложенные в письменной, устной форме или в форме электронного документа, предложение, заявление, жалоба или ходатайство, поступившее в Министерство, в том числе с использованием Единого портала.

Повторное обращение – обращение, поступившее от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен полученным ответом;

Дубликат обращения - повторный экземпляр или копия одного и того же обращения от одного и того же заявителя.

Коллективное обращение - обращение двух или более лиц, а также

обращение, принятое на митинге или собрании и подписанное организаторами или участниками митинга, собрания.

Письменное обращение может поступить в министерство:

- в письменном виде по почте;
- на официальный сайт;
- на адрес электронной почты;
- через Единый портал.

3.2. Перечень процедур (действий) при рассмотрении обращений.

Рассмотрение обращений включает в себя следующие процедуры:

- рассмотрение письменных обращений;
- рассмотрение обращений граждан в ходе личного приема.

Процедура рассмотрения письменных обращений включает в себя следующие действия:

- прием и первичная обработка обращений;
- регистрация и аннотирование поступивших обращений;
- постановка обращения на контроль;
- направление обращений на рассмотрение;
- рассмотрение обращения;
- оформление и направление ответа на обращение;
- представление заявителю информации о рассмотрении направленного им обращения;
- оформление дела по обращению, хранение.

Процедура рассмотрения обращений в ходе личного приема включает в себя следующие действия:

- запись на личный прием;
- личный прием;
- подготовка и направление письменного ответа на обращение, поступившее в ходе личного приема;
- оформление дела по обращению, поступившему в ходе личного приема.

3.3. Основанием приема и первичной обработки обращений является поступление письменного обращения в Министерство.

Письменные обращения получает помощник министра.

Помощник министра, ответственный за первичную обработку документов:

- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма прилагает конверт;

- прикладывает к письму поступившие документы;

- в случае отсутствия в конверте письменного обращения составляет справку: «Письма в адрес министерства государственного управления Сахалинской области нет», подписывает ее и прилагает к поступившим документам;

- составляет в двух экземплярах акт на письма, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами в описях на ценные письма.

Обращения, поступившие на официальный сайт Министерства, адрес электронной почты, через Единый портал принимаются помощником министра один раз в рабочий день, распечатываются до 10.00 часов и принимаются к рассмотрению в установленном для письменных обращений порядке.

Обращения, поступившие с пометкой «лично», и невскрытые конверты с пометкой «лично» передаются должностному лицу, на имя которого они поступили. В случае если обращение не является письмом личного характера, должностное лицо возвращает его помощнику министра для работы с ним в установленном порядке.

3.4. Регистрация и аннотирование поступивших обращений. Постановка

обращений на контроль.

Письменные обращения, поступившие в Министерство, регистрируются помощником министра в течение трех дней с момента поступления с использованием системы электронного документооборота (далее - СЭД).

Письменное обращение гражданина, юридического лица должно в обязательном порядке содержать либо наименование органа, в который направляется обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо его должность, а также фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, направившего обращение, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресовании обращения, изложение существа вопроса, личную подпись указанного гражданина и дату.

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

Обращение, поступившее в форме электронного документа, в том числе поступившее с использованием Единого портала, обязательно должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, направившего обращение, адрес электронной почты либо адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

В случае, если в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Обращение с приложением (при наличии) приобщается к делу по обращению.

Обращения, содержащие аудиозаписи и (или) видеозаписи, ссылку (гиперссылку) на контент интернет-сайтов, являющихся хранилищем файлов аудиозаписей и видеозаписей, иных информационных файлов,

рассматриваются при наличии изложения сути заявления, жалобы в письменном виде или в форме электронного документа.

Помощник министра при регистрации обращений:

- в правом нижнем углу первой страницы письма проставляет отметку с указанием даты и присвоенного письму регистрационного номера;

- в регистрационной карточке СЭД:

- а) указывает фамилию и инициалы заявителя (в именительном падеже) и его адрес. Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрирует первого заявителя или того, в адрес которого просят направить ответ. Общее число авторов указывает в аннотации письма.

- б) отмечает социальное положение и льготную категорию обратившегося (при наличии);

- в) если письмо переслано, то указывает откуда оно поступило, проставляет дату и исходящий номер сопроводительного письма;

- отделяет от письма поступившие деньги, паспорт, ценные бумаги, иные подлинные документы (при необходимости с них снимаются копии) и возвращает их заявителю. Деньги возвращаются почтовым переводом, при этом почтовые расходы относятся на счет обратившегося гражданина. В случае если последний прислал конверт с наклеенными на него знаками почтовой оплаты и надписанным адресом, этот конверт может быть использован для отправления ответа. Чистые конверты с наклеенными знаками почтовой оплаты возвращаются адресату;

- прочитывает обращение, определяет его тематику и тип, выявляет поставленные вопросы;

- в СЭД проверяет обращение на повторность, при необходимости сверяет с находящейся в архиве предыдущей перепиской.

- заполняет рубрикатор СЭД, составляет и вводит аннотацию на обращение. Аннотация должна быть четкой, краткой, отражать содержание всех вопросов, поставленных в обращении, обосновывать адресность направления письма на рассмотрение;

- в СЭД проставляет тему согласно тематическому классификатору. Если в обращении ставится несколько вопросов, то тематика указывается по каждому из них;

- в СЭД осуществляет ввод необходимых примечаний, определяет и вводит фамилию, имя, отчество должностного лица - рассмотрителя обращения (министр, первый заместитель министра), в функции которого в соответствии с распределением полномочий входит рассмотрение вопросов, поставленных в обращении;

- на поручениях о рассмотрении, в которых содержится просьба проинформировать о результатах, проставляет отметку «Контроль». В случае если в поручении указан срок рассмотрения обращения, проставляет отметку «Контроль. Срок _____».

Поступившие обращения после регистрации оформляются в дела с заполнением карточки вопроса. Конверты, в которых поступили обращения, вкладываются в дела.

Помощник министра ставит на контроль письменные обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим большое общественное значение. Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе с обращениями заявителей, для выявления принимавшихся ранее мер в случае повторных (многократных) обращений Заявителей.

На обращениях, взятых на контроль, перед направлением их на рассмотрение исполнителю проставляется отметка «Контроль».

В обязательном порядке на контроль ставятся обращения, которые поступили Губернатору Сахалинской области, в Правительство Сахалинской области с поручениями Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации и его первых заместителей, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, руководителя Управления по работе с обращениями граждан и организаций

Администрации Президента Российской Федерации, депутатов Сахалинской областной Думы (далее - вышестоящие органы).

Критерием принятия решения о постановке на контроль обращения заявителя является резолюция должностного лица - рассмотрителя обращения.

Результатом выполнения действия по постановке на контроль обращения является осуществление контроля за принятием исчерпывающих мер по разрешению вопроса, обозначенного в обращении Заявителя.

В случае если в ответе, подготовленном исполнителем, рассматривавшим обращение, указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение также может быть поставлено на контроль.

Обращение может быть возвращено должностным лицом - рассмотрителем обращения исполнителю для повторного рассмотрения, если из полученного ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, или ответ не соответствует предъявляемым к нему требованиям.

Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений, поставленных на контроль, осуществляет помощник министра.

Контроль завершается после принятия окончательного решения и исчерпывающих мер по разрешению обращения либо при перенаправлении обращения на рассмотрение в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

Снятие обращения с контроля производится должностным лицом - рассмотрителем обращения, принявшим решение о постановке на контроль.

Обращение, на которое дается промежуточный ответ, с контроля не снимается.

3.5. Направление письменного обращения на рассмотрение.

Помощник министра после составления аннотации передает обращение

с проектом резолюции на рассмотрение министру государственного управления Сахалинской области, первому заместителю министра государственного управления Сахалинской области, в функции которого в соответствии с распределением полномочий входит рассмотрение вопросов, поставленных в обращении, исходя исключительно из его содержания, независимо от того, на чье имя оно адресовано.

Должностные лица - рассмотрители обращений при получении обращений рассматривают их в срок не более двух рабочих дней, определяют конкретных исполнителей.

Ответственность за качество резолюций и за соблюдение указанных сроков несет помощник министра.

После получения обращения с резолюцией должностного лица - рассмотрителя помощник министра направляет обращение и все приложенные к нему материалы исполнителю, указанному в резолюции.

Если в резолюции должностного лица - рассмотрителя обращения поручение дано нескольким исполнителям, то подлинник обращения направляется исполнителю, указанному в поручении первым, или исполнителю, напротив которого стоит отметка «для свода». Соисполнителям направляются копии обращения.

Критерием принятия решения о направлении обращения на рассмотрение является присвоение обращению регистрационного номера в СЭД.

Результатами направления обращения на рассмотрение могут являться:

- передача обращения и всех приложенных к нему материалов должностному лицу - рассмотрителю обращения;

- передача обращения и всех приложенных к нему материалов исполнителю, указанному в резолюции должностного лица - рассмотрителя обращения;

- направление обращения и всех приложенных к нему материалов в другие органы государственной власти, органы местного самоуправления, в

компетенцию которых входит решение вопросов, поставленных в обращении, с обязательным уведомлением заявителя.

3.6. Рассмотрение письменных обращений.

Основанием для начала действия по рассмотрению обращения является поступление исполнителю обращения с резолюцией должностного лица - рассматривателя обращения.

Обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Министерства, в течение семи дней со дня регистрации направляются в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением в этот же срок гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

Уведомление подписывается министром либо первым заместителем министра.

Обращения с просьбами о личном приеме должностными лицами рассматриваются в установленном для письменных обращений порядке. При необходимости авторам направляются сообщения о порядке записи на прием.

Сообщение подписывается министром либо первым заместителем министра.

Запрещается направлять обращения, содержащие жалобу на действие (бездействие) должностного лица, тому должностному лицу, действие (бездействие) которого обжалуется.

Обращения, в которых отсутствуют сведения, достаточные для их разрешения, в течение семи дней со дня регистрации возвращаются заявителям с предложением восполнить недостающие данные, а при необходимости - с разъяснением, куда им для этого следует обратиться.

В случае, если текст письменного обращения 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, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю.

По обращениям, поступившим в форме электронного документа, на адрес электронной почты заявителя или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании в течение 7 дней со дня регистрации направляется уведомление заявителю о невозможности разрешения обращения с предложением восполнить недостающие данные.

Копии таких обращений либо сами обращения, поступившие в электронной форме или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании, хранятся в делах по обращениям. При последующем поступлении обращения в Министерство после устранения причин, препятствовавших его рассмотрению, оно рассматривается как первичное и разрешается в соответствии с настоящим Положением.

В случае поступления обращения, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации оно возвращается заявителю без рассмотрения по существу с разъяснением порядка обжалования судебного решения.

В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, 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 перенаправляется в правоохранительные органы в соответствии с их компетенцией, определенной законодательством Российской Федерации.

Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью, имуществу должностного лица или

членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу с уведомлением заявителя о недопустимости злоупотребления предоставленным ему законом правом на обращение.

Сообщение заявителю подписывается министром либо первым заместителем министра.

3.7. Контроль за сроками исполнения, а также централизованной подготовкой ответа заявителю осуществляет исполнитель, указанный в резолюции первым, или исполнитель, напротив которого стоит отметка «для свода». Соисполнители не позднее пяти дней до истечения срока, предусмотренного для направления ответа заявителю, обязаны представить ответственному исполнителю все материалы, необходимые для обобщения и подготовки ответа.

Исполнитель, которому поручено рассмотрение и подготовка ответа на обращение:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения;
- в необходимых случаях привлекает к рассмотрению обращения переводчиков и экспертов;
- в необходимых случаях рассматривает обращение с выездом на место;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя;
- готовит письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- готовит уведомления заявителя о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган государственной власти области, органы местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

Текст ответа должен содержать ссылку на форму обращения, орган власти или должностное лицо, к которому обращался заявитель, дату и номер обращения, излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе

давать ответ на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты по обращению.

Если в ответе на обращение даются промежуточные ответы, то данное обращение ставится на контроль до окончательного разрешения вопроса.

В ответе в вышестоящие органы должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения либо ответ направляется одновременно в два адреса, в том числе заявителю. Направление ответа заявителю раньше, чем подписан ответ в вышестоящие органы, не допускается.

При одновременном поступлении основного обращения и его дубликата либо поступлении дубликата до окончания разрешения основного обращения дается единый ответ.

Если дубликат поступил после разрешения основного обращения, то заявителю не позднее 10-дневного срока с момента регистрации дубликата ответ на него направляется со ссылкой на дату и исходящий номер отправленного ответа на основное обращение. Копия ответа направляется в случае прямого указания заявителя о его неполучении. Дубликаты обращений приобщаются к делам по обращениям.

3.8. Сроки рассмотрения обращений и запросов.

Письменное обращение, поступившее в Министерство, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации и Сахалинской области.

В случае необходимости запроса материалов и в других исключительных случаях срок разрешения обращений продлевается министром либо его первым заместителем с одновременным уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения, но не более чем на 30 дней.

В ходатайстве о продлении срока рассмотрения обращения указываются причины продления срока и срок, в который обращение будет разрешено.

Ходатайство оформляется не позднее чем за 3 дня до истечения контрольного срока, подписывается исполнителем, руководителем структурного подразделения, курирующим заместителем министра и представляется на подпись министру.

О продлении срока рассмотрения обращения заявитель уведомляется министром либо его первым заместителем.

3.9. Оформление и направление ответа на обращение.

Основанием для начала действия является завершение рассмотрения обращения и поступление ответа от исполнителя помощнику министра.

Ответы на обращения подписывают должностные лица в пределах своей компетенции министр и первый заместитель министра.

Обращения, в том числе взятые на контроль, считаются разрешенными только в том случае, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты в соответствии с действующим законодательством необходимые меры и даны исчерпывающие ответы заявителям.

Ответ на обращение (запрос) направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Министерство в форме электронного документа, по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Министерство в письменной форме.

Ответ заявителю и в вышестоящие органы, подписанный должностным лицом - рассмотрителем обращения, оформляется на бланке установленной формы, регистрируется в СЭД, отправка осуществляется через отделение связи.

При направлении заявителям ответов на обращения возвращаются в обязательном порядке приложенные к ним документы.

Проект ответа с обязательным приложением материалов, представленных соисполнителями «для свода», на подпись должностному

лицу - рассмотрителю обращения направляется ответственным исполнителем помощнику министра не позднее трех рабочих дней до окончания срока, предусмотренного для направления ответа заявителю, для подписания должностным лицом - рассмотрителем обращения.

Подлинник обращения заявителя возвращается только при наличии на нем отметки «подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме.

Отправление ответа на обращение без регистрации в СЭД не допускается.

3.10. Представление заявителю информации о рассмотрении направленного им обращения.

Основанием для начала действия является обращение заявителя по возникшим у него вопросам, касающимся рассмотрения его обращения.

Заявитель либо его представитель (лицо, полномочия которого подтверждены доверенностью, оформленной в установленном законом порядке, а также законный представитель) по письменному заявлению имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если эти материалы непосредственно затрагивают его права и свободы и в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, а также снимать копии с названных документов и материалов с использованием собственных технических средств.

Ознакомление с документами и материалами производится исполнителем-работником структурного подразделения Министерства, в котором рассматривалось обращение.

Справочную работу по рассмотрению обращений ведет помощник министра.

Справочную информацию о рассмотрении обращений можно получить при личном обращении и (или) посредством справочного телефона.

Справки представляются по следующим вопросам:

- о получении обращения, его регистрации и направлении на рассмотрение;

- об отказе в рассмотрении обращения;
- о продлении срока рассмотрения обращения;
- о результатах рассмотрения обращения.

При получении запроса по телефону помощник министра:

- называет наименование органа, в который обратился заявитель;
- предлагает абоненту представиться;
- выслушивает и уточняет при необходимости суть вопроса;
- вежливо, корректно и лаконично дает ответ по существу вопроса;
- при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагает обратившемуся перезвонить в конкретный день в определенное время.

Результатом выполнения действия по представлению заявителю информации о рассмотрении направленного им обращения является информирование заявителя по возникшим у него вопросам о рассмотрении его обращения.

3.11. Оформление дела по обращению, хранение.

Основанием для начала действия является завершение рассмотрения письменного обращения, в результате которого:

- оформлен и направлен заявителю ответ по существу вопросов в обращении;

- обращение направлено в другие органы государственной власти, органы местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение вопросов, поставленных в обращении, и заявителю направлено уведомление о переадресации;

- обращение оставлено без ответа в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- направлен ответ заявителю без рассмотрения по существу вопросов, поставленных в обращении, в соответствии с законодательством Российской Федерации;

Федерации.

Оформление дела по обращению и его хранение осуществляется помощником министра.

После завершения рассмотрения письменных обращений и оформления ответов подлинники обращений и все материалы, относящиеся к рассмотрению, остаются у помощника министра.

3.12. Обращения и документы, связанные с их решением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

Оформление дел для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями нормативных документов Министерства.

Архивное хранение обращений осуществляется в сроки, предусмотренные номенклатурой дел Министерства.

Критерием принятия решения при оформлении является наличие всех документов, связанных с рассмотрением письменного обращения.

Результатом выполнения действия по оформлению дела по обращению и его хранению является оформленное и находящееся на архивном хранении дело по обращению заявителя.

4. Организация приема заявителей в Министерстве

4.1. Личный прием министром, первым заместителем министра осуществляется в соответствии с графиком приема, утверждаемым министром и размещаемым на сайте Министерства.

4.2. В Министерстве организация приема граждан министром и его первым заместителем возлагается на помощника министра.

Основанием для начала действия является обращение заявителя в Министерство по вопросу записи на личный прием.

Помощник министра проводит беседу с заявителем, обратившимся по вопросу записи на прием, консультирует, разъясняет порядок разрешения его вопроса.

Во время предварительного приема помощник министра может рекомендовать гражданину обратиться на прием в соответствующие органы государственной власти либо органы местного самоуправления Сахалинской области для разрешения вопроса по существу.

4.3. Запись заявителя на прием осуществляет помощник министра исходя исключительно из содержания вопроса, поставленного в обращении, независимо от того, кому он адресован.

Запись на прием производится ежедневно с 09.00 до 17.00, в предпраздничный день с 09.00 до 16.00 час. (кроме выходных и праздничных дней), обеденный перерыв с 13.00 до 14.00 час. и прекращается за день до начала приема.

Запись на прием представителей организаций (юридических лиц), государственных органов, органов местного самоуправления осуществляет помощник министра.

Обращение заявителя, записанного на прием, регистрируется в день обращения на приеме в СЭД. Дополнительно на заявителя оформляется карточка личного приема согласно приложению № 1 к настоящему Положению на бумажном носителе.

Результатом выполнения действия по записи на личный прием является запись заявителя на личный прием на конкретную дату и оформление карточки личного приема на бумажном носителе.

Запись на личный прием к министру, либо первому заместителю министра осуществляется при наличии обращения гражданина о личном приеме, оформленного в соответствии с настоящим Положением.

Заявителю отказывается в записи на личный прием к министру либо первому заместителю министра по следующим основаниям:

- в обращении отсутствуют вопросы, предложения по существу, не обозначена суть проблемы или вопроса;

- решение поставленного им вопроса не относится к компетенции министерства;

- вопрос рассматривается в порядке, установленном федеральными конституционными законами и федеральными законами;

- отсутствуют законные основания для разрешения вопросов, указанных в обращении;

- наличие в обращении о личном приеме сведений о намерениях причинить вред другому лицу, требований совершить действия в обход закона с противоправной целью, а также осуществления гражданских прав иными заведомо недобросовестными способами (злоупотребление правом);

- у заявителя, законного представителя заявителя, представителя заявителя, действующего на основании доверенности, отсутствуют документы, удостоверяющие его личность.

При решении вопроса о необходимости организации личного приема министром либо первым заместителем министра помощник министра запрашивает в структурных подразделениях министерства, подведомственных учреждениях министерства дополнительную информацию.

В Министерстве ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны, граждане Российской Федерации, являющиеся бывшими несовершеннолетними узниками концлагерей, гетто, других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период Второй мировой войны, а также отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

С учетом возраста и состояния здоровья лиц в обязательном порядке рассматривается вопрос об организации их личного приема по месту жительства (пребывания), в том числе с использованием технических средств связи.

4.4. При личном приеме гражданин обязан предъявить документ, удостоверяющий его личность.

Перед приемом помощник министра совместно с руководителем

структурного подразделения министерства, подведомственного учреждения министерства проводят соответствующую проработку вопроса, запрашивают необходимую информацию в подведомственных учреждениях министерства и органах местного самоуправления, а также приглашают на прием руководителей подведомственных учреждений министерства.

При необходимости, с заявителем, ожидающим личного приема, могут проводиться предварительные беседы по существу вопросов.

Материалы, подготовленные к приему, передаются должностному лицу, ведущему прием, не позднее 16.00 в день, предшествующий дню приема.

К карточке приема прикладывается информация по существу обращения.

В случае повторного обращения осуществляется подборка всех имеющихся у помощника министра материалов, касающихся обращений этого заявителя. Подобранные материалы направляются должностному лицу, ведущему прием.

Личный прием должностными лицами осуществляется в специально отведенном для этого помещении.

В целях обеспечения конфиденциальности сведений должностным лицом одновременно ведется прием только одного заявителя, за исключением случаев коллективного обращения.

Во время личного приема заявитель имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме.

При отсутствии возможности дать ответ в ходе личного приема должностным лицом, осуществляющим личный прием, дается соответствующее поручение о подготовке письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов. Поручение оформляется в карточке приема на бумажном носителе и регистрируется в СЭД.

По окончании приема должностное лицо, осуществляющее личный прием, информирует заявителя, о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению.

В случае, когда в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию министерства, должностное лицо, осуществляющее личный прием, разъясняет заявителю, куда и в каком порядке ему следует обратиться для получения ответа по существу вопроса, поставленного в устном обращении.

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

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

Устное обращение считается рассмотренным, если даны исчерпывающие ответы на все поставленные в нем вопросы, приняты все меры, необходимые для решения указанных вопросов. Решение об окончании рассмотрения устного обращения принимает должностное лицо, проводившее прием.

Критерием принятия решения при личном приеме является предоставление заявителю исчерпывающих ответов на все поставленные вопросы, принятие всех мер, необходимых для решения указанных вопросов.

Результатом выполнения действия по личному приему может являться:

- получение заявителем исчерпывающих ответов на все поставленные в его устном обращении вопросы и принятие всех мер, необходимых для решения указанных вопросов;

- поручение должностного лица, осуществляющего личный прием граждан, подготовить письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

- разъяснение заявителю, куда и в каком порядке ему следует обратиться

для получения ответа по существу вопроса, поставленного в устном обращении;

- отказ в дальнейшем рассмотрении обращения.

Результат личного приема (резолуция) фиксируется в карточке личного приема на бумажном носителе и в СЭД.

4.5. Подготовка и направление письменного ответа на обращение, поступившее в ходе личного приема.

Основанием для действия является поручение должностного лица, осуществлявшего личный прием, подготовить письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

После завершения личного приема помощник министра осуществляет рассылку карточек приема с поручениями должностного лица, осуществлявшего прием, и прилагаемых документов.

Подготовка и направление письменного ответа по поручению, данному по итогам личного приема, осуществляется в соответствии с действиями, изложенными в разделе 3 настоящего Положения.

Информация исполнителей о выполнении поручений, данных по итогам личного приема, направляется помощником министра должностному лицу, проводившему прием.

При списании в дело обращения, поступившего в ходе личного приема, стоящего на контроле, должностное лицо - рассмотритель обращения, наложившее резолюцию, на карточке приема делает надпись «В дело», проставляет дату, указывает свою фамилию, инициалы, заверяет их личной подписью.

Контроль за правильностью списания обращений «В дело» осуществляет помощник министра.

Критерием принятия решения при подготовке и направлении письменного ответа на обращение, поступившее в ходе личного приема, является поступление помощнику министра ответа заявителю.

Результатом осуществления действия по подготовке и направлению

письменного ответа на обращение, поступившее в ходе личного приема, является подготовка и направление заявителю письменного ответа, содержащего исчерпывающие ответы на вопросы, которые были заданы в ходе личного приема.

Результат действия по подготовке и направлению письменного ответа на обращение, поступившее в ходе личного приема, регистрируется в СЭД.

4.6 Оформление дела по обращению, поступившему в ходе личного приема, осуществляется в порядке, предусмотренном подпунктом 3.11 настоящего Положения.

5. Обобщение результатов работы по рассмотрению обращений

Руководители структурных подразделений Министерства обеспечивают учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях, в том числе анализ следующих данных:

- а) количество и характер рассмотренных обращений;
- б) количество и характер решений, принятых по обращениям Министерством в пределах его полномочий;
- в) количество и характер судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним судебных решениях в отношении дел, интересы по которым представляло структурное подразделение Министерства.

Руководители структурных подразделений Министерства на основании анализа вопросов, содержащихся в обращениях, вносят предложения, направленные на устранение недостатков, в том числе в области нормативного правового регулирования в установленной сфере деятельности.

6. Контроль за нарушением настоящего положения

Контроль за нарушением настоящего положения рассмотрения обращений в Министерстве осуществляет первый заместитель министра.

7. Ответственность государственных гражданских служащих и иных должностных лиц

В случае выявления нарушений по результатам проведенных проверок в отношении виновных лиц принимаются меры в соответствии с законодательством Российской Федерации и Сахалинской области.

Приложение № 1
к Положению об организации
рассмотрения обращений и приема
граждан в министерстве
государственного управления
Сахалинской области,
утвержденному приказом

от _____ № _____

Карточка
личного приема граждан

№ _____

«__» _____ 20__ г.
(дата приема)

Фамилия, имя, отчество гражданина:

Место работы гражданина, должность:

Адрес регистрации гражданина, контактный телефон:

Краткое содержание вопроса:

Фамилия, имя, отчество, должность лица, ведущего прием:

Поручение, срок его исполнения и лицо, ответственное за исполнение поручения:

Подпись лица, ведущего прием, дата:
