



ПРАВИТЕЛЬСТВО СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
ДЕПАРТАМЕНТ ПО РАЗВИТИЮ ТУРИЗМА И ИНДУСТРИИ
ГОСТЕПРИИМСТВА СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

17.06.2024

№

110

г. Екатеринбург

**Об утверждении Положения об организации работы по рассмотрению
обращений граждан в Департаменте по развитию туризма и индустрии
гостеприимства Свердловской области**

В соответствии с Федеральными законами от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и от 25 декабря 2008 года № 273-ФЗ «О противодействии коррупции», статьей 111 Областного закона от 10 марта 1999 года № 4-ОЗ «О правовых актах в Свердловской области»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение об организации работы по рассмотрению обращений граждан в Департаменте по развитию туризма и индустрии гостеприимства Свердловской области (прилагается).

2. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

3. Настоящий приказ вступает в силу со дня его официального опубликования и распространяет свое действие на отношения, возникшие с 17 июня 2024 года.

4. Настоящий приказ опубликовать на «Официальном интернет-портале правовой информации Свердловской области» (www.pravo.gov66.ru) и разместить на официальном сайте Департамента в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» <https://tourism.midural.ru>.

Директор

Э.Н. Туканова

УТВЕРЖДЕНО
приказом Департамента
по развитию туризма и индустрии
гостеприимства Свердловской
области
от 17.06.2024 № 110
«Об утверждении Положения
об организации работы
по рассмотрению обращений
граждан в Департаменте
по развитию туризма и индустрии
гостеприимства
Свердловской области»

ПОЛОЖЕНИЕ
об организации работы по рассмотрению обращений граждан
в Департаменте по развитию туризма и индустрии гостеприимства
Свердловской области

Глава 1. Общие положения

1. Настоящее положение разработано в целях, обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятия по ним решений и направления заявителям ответов в установленный законодательством срок в Департаменте по обеспечению деятельности мировых судей Свердловской области (далее – Положение) разработано в целях повышения качества рассмотрения обращений граждан в Департаменте по развитию туризма и индустрии гостеприимства Свердловской области (далее – Департамент), обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятия по ним решений и направления заявителям ответов в установленный законодательством срок и определяет состав, сроки и последовательность действий при приеме и рассмотрении обращений граждан, а также досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Департамента и его должностных лиц.

2. Организация работы по рассмотрению обращений граждан осуществляется в соответствии с:

- 1) Конституцией Российской Федерации;
- 2) Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- 3) Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- 4) Федеральным законом от 25 декабря 2008 года № 273-ФЗ «О противодействии коррупции»;
- 5) Областным законом от 24 декабря 1996 года № 58-ОЗ «Об исполнительных органах государственной власти Свердловской области»;

6) постановлением Правительства Свердловской области Постановление Правительства Свердловской области от 16.12.2021 № 900-ПП «О Департаменте по развитию туризма и индустрии гостеприимства Свердловской области»;

7) иными федеральными законами, правовыми актами Свердловской области, регулирующими правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан.

3. Департамент применяет в своей работе методические рекомендации по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в приемных Президента Российской Федерации, государственных органах и органах местного самоуправления, разработанные Администрацией Президента Российской Федерации.

4. В настоящем положении применяются следующие основные термины и определения:

1) граждане (также – заявители) – граждане Российской Федерации, иностранные граждане, лица без гражданства, объединения граждан, в том числе юридические лица;

2) обращения граждан (далее – обращения) – поступившие в адрес Департамента в письменной форме или форме электронного документа предложения, заявления или жалобы граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также устные обращения граждан;

3) предложение – рекомендация гражданина 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;

4) заявление – просьба гражданина 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 должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

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

6) должностное лицо – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления;

7) система «Обращения граждан» – специализированная автоматизированная система электронного документооборота для рассмотрения обращений граждан (далее – СОГ);

8) электронная копия документа (обращения) – компьютерный файл, содержащий цифровое изображение, полученное в результате сканирования оригинала документа или обращения на бумажном носителе;

9) направление документа по компетенции – направление обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному

лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

10) СЭД – Система электронного документооборота Правительства Свердловской области.

5. Действие настоящего положения не распространяется на порядок работы с:

1) входящей корреспонденцией от граждан и юридических лиц, в которой не содержатся рекомендации 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, просьбы о содействии в реализации конституционных прав и свобод граждан и других лиц, сообщения о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, критика деятельности указанных органов и должностных лиц, просьбы о восстановлении или защите нарушенных прав, свобод или законных интересов граждан и других лиц;

2) входящей корреспонденцией, не связанной с направлением обращений граждан на рассмотрение, поступающей в адрес Департамента от государственных органов, органов местного самоуправления, совещательных органов, созданных указанными органами, государственных корпораций, организаций с долей участия государства, государственных и муниципальных организаций и должностных лиц указанных государственных органов, органов местного самоуправления, государственных корпораций и организаций;

3) входящей корреспонденцией от юридических лиц, в которой содержатся рекомендации, просьбы, сообщения или критика, связанные исключительно с хозяйственными отношениями, регулируемые гражданским законодательством Российской Федерации, в которых участвуют указанные юридические лица;

4) входящей корреспонденцией от юридических лиц, не являющихся объединениями граждан.

6. В Департаменте рассматриваются обращения граждан по вопросам, находящимся в компетенции Департамента.

7. Действие настоящего положения не распространяется на обращения граждан, порядок рассмотрения которых установлен соответствующим федеральным конституционным законом, федеральным законом, в том числе:

1) запросы о представлении информации о деятельности Департамента, рассматриваемые в порядке, установленном Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

2) запросы о предоставлении государственных услуг, межведомственные запросы о представлении документов и информации, необходимых для предоставления государственных услуг, жалобы на нарушения порядка предоставления государственных услуг, иные документы, рассмотрение которых осуществляется в порядке, установленном Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

3) документы, связанные с заключением и реализацией гражданско-правовых договоров в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных нужд, рассматриваемые в порядке, установленном Федеральным законом от 5 апреля 2013 года № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд»;

4) уведомления о проведении публичных мероприятий, рассмотрение которых осуществляется в порядке, установленном Федеральным законом от 19 июня 2004 года № 54-ФЗ «О собраниях, митингах, демонстрациях, шествиях и пикетированиях».

8. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства в соответствии с утвержденной номенклатурой дел в Департаменте с использованием СОГ и СЭД.

9. Сроки, предусмотренные настоящим положением, исчисляются в календарных днях, если законодательством Российской Федерации либо настоящим положением не предусмотрено иное.

10. При рассмотрении обращений граждан не допускается разглашение сведений, содержащихся в них, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений направление письменного обращения или запроса в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, представление запрашиваемой у Департамента информации.

Глава 2. Порядок приема, регистрации, предварительного рассмотрения обращений граждан, поступивших в письменной форме

11. Обращения граждан в письменной форме или форме электронного документа могут поступить в Департамент одним из следующих способов:

- 1) лично доставлено заявителем;
- 2) нарочным;
- 3) почтовым отправлением;

4) с использованием информационной системы общего пользования (электронные обращения через систему «Электронная приемная» в разделе «Отправить письмо») на официальном сайте Департамента в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (<https://tourism.midural.ru/>) (далее – официальный сайт Департамента).

12. Информацию по вопросам рассмотрения обращений граждан можно получить в Департаменте, обратившись:

- 1) по телефону Департамента: (343) 312-00-42;
- 2) к разделу «Обращения граждан» официального сайта Департамента.

13. Обращение, направленное на электронную почту dtourism@egov66.ru и на иные электронные почтовые ящики, находящиеся в использовании сотрудников Департамента, может не приниматься к рассмотрению.

14. На поступившее в Департамент 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 на официальном сайте Департамента.

15. Прием, регистрация и предварительное рассмотрение обращений граждан осуществляются в отделе организационно-правовой, финансово-экономической работы, государственной гражданской службы и кадров Департамента.

16. В случае если письменное обращение гражданина поступило в какое-либо структурное подразделение Департамента, кроме отдела организационно-правовой, финансово-экономической работы, государственной гражданской службы и кадров Департамента, оно подлежит незамедлительной передаче в организационно-правовой, финансово-экономической работы, государственной гражданской службы и кадров для регистрации.

17. Обращения граждан, поступившие в Департамент в форме электронного документа, распечатываются на бумажном носителе.

18. Обращения граждан, поступившие в Департамент, отделом организационно-правовой, финансово-экономической работы, государственной гражданской службы и кадров Департамента регистрируются в СОГ или СЭД.

19. Регистрация обращений граждан осуществляется в течение 3 дней со дня поступления в Департамент.

20. Предварительное рассмотрение обращения, поступившего в Департамент, предусматривает:

1) прочтение текста: выявляется информация, содержащая факты коррупции, информация о возможных коррупционных правонарушениях (фактические данные, указывающие на то, что действия (бездействие) государственных гражданских служащих связаны с незаконным использованием должностного положения вопреки законным интересам заявителя, в целях получения выгоды в виде денег, ценностей, иного имущества или услуг имущественного характера, имущественных прав для себя или третьих лиц) (далее – информация, содержащая коррупционные факторы);

2) установление повторности и неоднократности обращения;

3) определение для каждого выбранного вопроса вида вопроса (заявление, предложение, жалоба).

21. После проведения процедуры предварительного рассмотрения обращение гражданина направляется Директору Департамента по развитию туризма и индустрии гостеприимства Свердловской области или лицу, его замещающему (далее – Директор), в день регистрации для рассмотрения и выдачи соответствующих поручений.

По результатам рассмотрения Директором обращения гражданина отделом обеспечения правовой и организационной деятельности Департамента выдаются соответствующие поручения.

22. Обращение гражданина, в котором выявлена информация, содержащая коррупционные факторы, незамедлительно передается Директору.

По результатам рассмотрения Директором указанного обращения принимаются организационные решения о порядке дальнейшего рассмотрения по существу и определяется необходимость особого контроля за рассмотрением обращения. В соответствии с резолюцией на обращении ставится отметка о поступлении обращения по факту коррупции, что влечет за собой установление особого контроля за его рассмотрением.

23. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Департамента, направляются в течение 7 дней со дня их регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

24. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение 5 дней со дня регистрации в Главное управление Министерства внутренних дел Российской Федерации по Свердловской области и Губернатору Свердловской области с уведомлением заявителя, направившего обращение, о переадресации его обращения.

25. В случае если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов государственной власти, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращений в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

26. Департамент при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

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

28. В случае если в соответствии с пунктом 27 настоящего положения невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суде.

29. Порядок обжалования решений и действий (бездействие) должностных лиц, исполняющих функцию по рассмотрению обращений граждан в Департаменте:

1) во внесудебном порядке заявитель вправе:

обратиться с жалобой на решение, действия (бездействие) должностных лиц Департамента на личном приеме в устной форме или письменно. В устной форме жалобы рассматриваются в ходе личного приема Директором или лицом, уполномоченным Директором на рассмотрение жалобы;

письменная жалоба может быть подана в ходе личного приема, направлена письменно по почтовому адресу или в форме электронного документа через систему «Электронная приемная» на официальном сайте Департамента. Срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 календарных дней со дня регистрации в Департаменте. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения жалобы и действия, осуществленные в соответствии с принятым решением, направляется заявителю;

обратиться с жалобой к вышестоящему в порядке подчиненности должностному лицу, вышестоящему органу;

2) в судебном порядке:

оспаривание нормативных правовых актов Департамента осуществляется в соответствии с главой 21 Кодекса административного судопроизводства Российской Федерации;

оспаривание решений, действий (бездействия) Департамента, должностных лиц Департамента, государственных гражданских служащих Свердловской области, замещающих должности государственной гражданской службы Свердловской области в Департаменте (далее – государственные служащие Департамента), работников, занимающих в Департаменте должности, не отнесенные к должностям государственной гражданской службы Свердловской области (далее – работники Департамента), нарушающих права, свободы и законные интересы граждан, организаций и иных лиц, создающих препятствия к осуществлению их прав, свобод и реализации законных интересов или незаконно возлагающих какие-либо обязанности, осуществляется в соответствии с главой 22 Кодекса административного судопроизводства Российской Федерации;

оспаривание ненормативных правовых актов, решений, действий (бездействия) Департамента, должностных лиц Департамента, не соответствующих закону или иному нормативному правовому акту, нарушающих права и законные интересы граждан, организаций и иных лиц в сфере предпринимательской и иной экономической деятельности, осуществляется в соответствии с главой 24 Арбитражного процессуального кодекса Российской Федерации.

Глава 3. Порядок рассмотрения письменных обращений граждан

30. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать:

1) наименование государственного органа или органа местного самоуправления, в который направляется обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

2) фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина;

3) почтовый адрес гражданина, на который должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения;

4) суть предложения, заявления, жалобы;

5) личную подпись гражданина;

6) дату написания.

В случае необходимости гражданин вправе приложить к письменному обращению необходимые документы и материалы или их копии.

31. Обращение гражданина, направленное в форме электронного документа, в обязательном порядке должно содержать:

1) фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина;

2) электронный адрес гражданина, на который должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

32. Должностные лица Департамента в целях рассмотрения обращения гражданина должны принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других должностных лиц.

33. Завизированные Директором поручения о рассмотрении обращений граждан направляются отделом организационно-правовой, финансово-экономической работы, государственной гражданской службы и кадров Департамента в соответствующие структурные подразделения Департамента посредством СОГ или СЭД.

34. Руководитель структурного подразделения Департамента, которому выдано поручение о рассмотрении обращения, по результатам ознакомления с текстом обращения определяет непосредственных исполнителей (далее – ответственные исполнители), выдает необходимые поручения по подготовке проекта ответа.

35. В процессе рассмотрения обращения по существу Департамент:

1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;

2) инициирует в случае необходимости проведение проверки, в том числе с выездом на место;

3) запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

4) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

5) дает ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

6) уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

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

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

38. Департамент при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом в течение 7 дней со дня регистрации обращения.

39. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, 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 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

40. 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 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

41. Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно (два и более раза) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными им обращениями, и при этом в обращении гражданина не приводятся новые доводы или обстоятельства, ответственный исполнитель подготавливает предложение (в связи с безосновательностью очередного обращения) о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу.

Руководитель структурного подразделения Департамента, которому поручено рассмотрение такого обращения, представляет на имя Директора служебную записку о нецелесообразности продолжения переписки с гражданином по данному вопросу.

42. При принятии Директором решения о нецелесообразности продолжения переписки с гражданином в адрес гражданина направляется уведомление о прекращении с ним переписки по данному вопросу.

43. В случае поступления в Департамент обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте Департамента, гражданину, направившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта Департамента, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

44. Срок рассмотрения обращения не должен превышать 30 дней со дня регистрации обращения.

45. В исключительных случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращении, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, срок рассмотрения обращения граждан может быть продлен Директором по предложению ответственного исполнителя не более чем на 30 дней с уведомлением об этом гражданина и обоснованием необходимости продления срока.

46. Результаты рассмотрения обращений граждан могут быть следующими:

1) «Поддержано» означает, что по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, принято решение о целесообразности предложения, обоснованности и удовлетворении заявления или жалобы;

2) «Поддержано. Приняты меры» означает фактическую реализацию предложения, фактическое удовлетворение заявления или жалобы в соответствии

с принятым по результатам рассмотрения данного вопроса, содержащегося

в обращении, решением «Поддержано»;

3) «Разъяснено» означает, что по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, принято решение об информировании по порядку реализации предложения или удовлетворения заявления или жалобы;

4) «Не поддержано» означает, что по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, принято решение о нецелесообразности предложения, необоснованности и неудовлетворении заявления или жалобы.

47. Подготовленные по результатам рассмотрения обращений ответы должны соответствовать следующим требованиям:

1) ответ должен содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам в пределах компетенции Департамента, поставленным в обращении;

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

3) при оформлении письменного ответа на обращение обязательно соблюдение общепринятых требований, правил и стандартов делопроизводства.

48. В случае если обращение направлено нескольким руководителям структурных подразделений Департамента, ответственным за подготовку ответа на обращение является лицо, указанное в резолюции первым (далее – ответственное лицо). Соисполнители не позднее чем за 3 рабочих дня до наступления срока ответа на обращение представляют ответственному лицу информацию и материалы, необходимые для подготовки ответа.

49. Письменный ответ на обращение направляется ответственным исполнителем гражданину по почтовому адресу, указанному в обращении.

50. Ответ на обращение, поступившее в Департамент в форме электронного документа, направляется ответственным исполнителем в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении.

51. Ответ на обращение гражданина должен содержать дату документа, регистрационный номер документа, инициалы, фамилию гражданина, его адрес, указанный в обращении, текст документа (ответы на поставленные вопросы), наименование должности лица, подписавшего документ, его инициалы, фамилию, подпись и номер телефона ответственного исполнителя.

52. Регистрация ответов на обращения граждан, осуществляются с использованием СОГ или СЭД.

53. В случае поступления коллективного письменного обращения граждан ответ на обращение направляется в адрес гражданина, указанного в обращении первым, или в адрес гражданина, чьи данные поддаются прочтению.

54. Ответы заявителям распечатываются на бланках Департамента. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия, инициалы ответственного исполнителя и номер служебного телефона.

55. Проекты ответов на обращения должны быть завизированы ответственным исполнителем, согласованы с руководителем структурного подразделения Департамента и подписаны Директором или лицом, уполномоченным Директором.

Глава 4. Порядок проведения личного приема граждан и работы с устными обращениями граждан

56. Личный прием граждан проводится Директором Департамента (далее – Директор), Заместителем директора Департамента (далее – Заместитель директора) и начальником отдела развития туристской индустрии Департамента, в том числе посредством видео-конференции связи (при наличии технической возможности) по вопросам, отнесенным к компетенции Департамента, по предварительной записи.

57. В случае отсутствия Директора (командировки, совещания, выезда) прием граждан осуществляет Заместитель директора, в случае отсутствия Заместителя директора прием осуществляет начальник отдела развития туристской индустрии Департамента.

58. Запись на личный прием осуществляется по номеру телефона: (343) 312-00-42 работником, ответственным за организацию личного приема граждан, по рабочим дням: в понедельник – четверг с 10.00 до 13.00 часов и с 14.00 до 17.00 часов, в пятницу - с 10.00 до 13.00 часов и с 14.00 до 16.00 часов (в предпраздничный день на один час короче).

59. Директор и Заместитель директора при ознакомлении с информацией о записи к ним на личный прием, вправе дать поручение в письменной форме о приеме граждан иным должностным лицам Департамента.

60. Личный прием граждан производится с учетом числа записавшихся на прием с расчетом, чтобы время ожидания в очереди на прием не превышало тридцати минут. Прием граждан осуществляется в порядке очередности.

61. Право на прием вне очереди имеют следующие категории граждан:

1) ветераны Великой Отечественной войны, Герои Российской Федерации, Герои Советского Союза, Герои Социалистического Труда, Герои Труда Российской Федерации;

2) инвалиды I и II групп;

3) беременные женщины;

4) руководители и представители органов государственной власти;

5) депутаты представительных органов муниципального образования, члены выборных органов местного самоуправления, выборные должностные лица местного самоуправления;

6) Уполномоченный по правам человека Свердловской области;

7) Уполномоченный по правам ребенка Свердловской области;

8) Депутаты Законодательного Собрания Свердловской области.

62. При записи гражданина на личный прием уточняется содержание вопроса, с которым он планирует обратиться. Также гражданин уведомляется об обязанности предъявления при личном приеме документа, удостоверяющего личность.

63. Личный прием проводится в порядке очередности исходя из времени прибытия гражданина с учетом установленных законодательством Российской Федерации прав на первоочередной прием и при предъявлении гражданином документов, удостоверяющих данное право.

64. Реализация гражданами права на обращение не может нарушать права и свободы других лиц, в связи с чем каждый гражданин имеет право на равное количество времени для участия в личном приеме с учетом количества граждан,

записанных на личный прием, в рамках общей запланированной продолжительности личного приема.

65. С целью обеспечения защиты прав граждан проведение личного приема может сопровождаться аудио- и видео протоколированием, о чем граждане уведомляются до начала личного приема.

66. В ходе личного приема гражданин озвучивает свое предложение, заявление или жалобу (далее – устное обращение) либо представляет письменное обращение. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном для регистрации и рассмотрения письменных обращений.

67. Если в ходе личного приема выясняется, что решение вопросов, содержащихся в обращении гражданина, не входит в компетенцию Департамента, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

69. При изложении в устном обращении фактов и обстоятельств, которые являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на устное обращение с согласия заявителя может быть дан устно, о чем делается запись в регистрационной карточке личного приема.

70. Заявители, находящиеся в состоянии алкогольного, наркотического или иного опьянения, на личный прием не допускаются.

71. В случае грубого, агрессивного поведения заявителя прием может быть прекращен.

72. Если в указанное время гражданин не явился на личный прием, делается соответствующая запись в регистрационной карточке личного приема.

Глава 5. Оформление архивного дела по обращениям граждан, их хранение

73. Ответственный исполнитель после направления ответа на обращение заявителя подшивает все материалы по рассмотрению обращения в следующем порядке: регистрационно-контрольная карточка, поручения Директора, ответ заявителю, обращение гражданина, справки, копии документов заявителя, иные документы, связанные с рассмотрением обращения гражданина, а также уведомление о направлении ответа заявителю или иное подтверждение отправки ответственным исполнителем ответа заявителю.

74. После завершения рассмотрения устного обращения отдел организационно-правовой, финансово-экономической работы, государственной гражданской службы и кадров Департамента формирует дело, содержащее документы и материалы, связанные с рассмотрением устного обращения, на бумажном носителе.

75. В случае рассмотрения повторного обращения или появления дополнительных документов они подшиваются к делу с первичным обращением. Документы в делах располагаются в хронологическом порядке.

Глава 6. Ответственность лиц Департамента при рассмотрении обращений граждан

76. Государственные служащие Департамента и работники Департамента несут персональную ответственность за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан.

77. Лица, виновные в нарушении порядка работы с обращениями граждан, установленного настоящим положением, несут дисциплинарную и иную предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность.

78. Государственные служащие Департамента, виновные в нарушении порядка работы с обращениями граждан, установленного настоящим положением, привлекаются к дисциплинарной ответственности в порядке, определенном Федеральным законом от 27 июля 2004 года № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации».

79. Работники Департамента, виновные в нарушении порядка работы с обращениями граждан, установленного настоящим положением, привлекаются к дисциплинарной ответственности в порядке, определенном Трудовым кодексом Российской Федерации.