



МИНИСТЕРСТВО
ЭКОНОМИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ И ПРОМЫШЛЕННОСТИ
УЛЬЯНОВСКОЙ ОБЛАСТИ

П Р И К А З

20 сентября 2022 г.

№ 2-П

Экз. № _____

г. Ульяновск

Об утверждении Инструкции по работе с обращениями и запросами граждан и организаций в Министерстве экономического развития и промышленности Ульяновской области

В целях реализации Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» приказываю:

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию по работе с обращениями и запросами граждан и организаций в Министерстве экономического развития и промышленности Ульяновской области.

2. Настоящий приказ вступает в силу на следующий день после дня его официального опубликования.

Исполняющий обязанности
Министра



Н.В.Зонтов

0000036

УТВЕРЖДЕНА

приказом Министерства
экономического развития и
промышленности Ульяновской
области
от «10» января 2022 г. № 2-П

ИНСТРУКЦИЯ
по работе с обращениями и запросами граждан и организаций
в Министерстве экономического развития и промышленности Ульяновской
области

1. Общие положения

1.1. Инструкция по работе с обращениями и запросами граждан и организаций в Министерстве экономического развития и промышленности Ульяновской области (далее - Инструкция) разработана в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» и определяет единый порядок организации работы в Министерстве экономического развития и промышленности Ульяновской области (далее - Министерство) с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее соответственно - обращение, заявитель), а также запросами о деятельности Министерства (далее - запросы) граждан (физических лиц), организаций (юридических лиц), общественных объединений, государственных органов и органов местного самоуправления, осуществляющих поиск информации о Министерстве (далее - пользователи информацией).

1.2. Основные термины, используемые в Инструкции:

1) обращение - направленные в Министерство или должностному лицу Министерства в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение заявителя в Министерство;

2) обращение в письменной форме - обращение заявителя, в котором документированная информация представлена любым типом письма;

3) обращение в устной форме - обращение заявителя, оформленное по

результатам проведения личных приемов, выездных личных приемов, а также обращение в устной форме, поступившее через телефон горячей линии Министерства;

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

5) обращение, не поддающееся прочтению, - обращение заявителя в письменной форме с неразличимым либо трудночитаемым текстом, а также обращение с пропусками текста, не позволяющими определить вопросы, содержащиеся в обращении;

6) коллективное обращение - совместное обращение двух и более заявителей по общему для них вопросу, а также обращение от имени трудовых коллективов, членов одной семьи, резолюции с публичных мероприятий, подписанные их организаторами и отвечающие требованиям, установленным Федеральным законом от 19.06.2004 № 54-ФЗ «О собраниях, митингах, демонстрациях, шествиях и пикетированиях»;

7) неоднократное обращение - обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу два или более раза;

8) контрольное обращение - обращение заявителя, направленное Правительством или должностным лицом Правительства для рассмотрения в Министерство и должностным лицам Министерства, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с просьбой предоставить документы или материалы о результатах рассмотрения обращения;

9) служебный документ - официальный документ, используемый в текущей деятельности государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц;

10) рассмотрение обращения - действия Министерства, должностного лица Министерства, результатом которых является объективное, всестороннее и своевременное принятие решения по существу поставленных в обращении вопросов;

11) принятие мер - выполнение действий в соответствии с принятым по результатам рассмотрения обращения решением "поддержано" - полное фактическое удовлетворение поставленных в обращении вопросов, то есть фактически реализованные предложения, фактически удовлетворенные заявления или жалобы;

12) результат рассмотрения обращения - принятие в отношении обращения Министерством или должностным лицом Министерства, в компетенцию которого входит решение поставленного в обращении вопроса, одного из следующих решений: «поддержано», «разъяснено», «не поддержано»;

13) «поддержано» - решение по результатам рассмотрения обращения Министерством или должностным лицом Министерства, в соответствии с

которым предложение заявителя признано целесообразным, а заявление или жалоба заявителя - обоснованными и подлежащими удовлетворению;

14) «разъяснено» - решение по результатам рассмотрения обращения Министерством или должностным лицом Министерства, в соответствии с которым заявитель проинформирован о порядке реализации или удовлетворения предложения, заявления или жалобы;

15) «не поддержано» - решение по результатам рассмотрения обращения Министерством или должностным лицом Министерства, в соответствии с которым предложение признано нецелесообразным, а заявление или жалоба - необоснованными и не подлежащими удовлетворению;

16) письменный ответ на обращение - служебный документ, направленный заявителю в письменной форме по указанному в обращении почтовому адресу или по адресу электронной почты:

о результатах рассмотрения обращения и принятых в случае необходимости мерах, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, с информацией по существу поставленных в обращении вопросов и правовым обоснованием;

о возвращении жалобы заявителю в письменной форме или в форме электронного документа с разъяснением права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд в случае, если невозможно направление жалобы в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, в соответствии с запретом о направлении жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется;

о возвращении заявителю обращения в письменной форме или в форме электронного документа, в котором обжалуется судебное решение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

о недопустимости злоупотребления правом, если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, без ответа по существу поставленных в нем вопросов;

о невозможности прочтения текста обращения в письменной форме и оставлении его без ответа по существу поставленных в обращении вопросов и ненаправления на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, если фамилия и почтовый адрес заявителя поддаются прочтению;

о прекращении переписки по данному вопросу, если в обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно (два раза и более) давались ответы в письменной форме или в форме электронного документа по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства - при условии,

что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу;

о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса в связи с недопустимостью разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса в связи с отсутствием в тексте письменного обращения сути предложения, заявления или жалобы;

17) устный ответ на обращение - ответ на обращение в устной форме, предоставленный заявителю в ходе личного приема или по телефону справочных служб государственных органов и органов местного самоуправления либо с использованием иных средств связи:

ответ в устной форме с согласия заявителя в случае, если изложенные заявителем в обращении в устной форме факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, с занесением соответствующей записи в карточку личного приема;

отказ в дальнейшем рассмотрении обращения в устной форме, если заявителю ранее был дан ответ в письменной форме или в форме электронного документа по существу поставленных в обращении вопросов;

18) объективность - достоверность полученной официальным, открытым способом, в результате непосредственного знакомства с фактами информации, оценка фактов, документов в части их подлинности и соответствия установленным требованиям, с исключением одностороннего мнения;

19) всесторонность - разрешение по существу всех вопросов, поставленных в обращении, принятие во внимание доводов всех участников, исследование и оценка информации на объективность, достоверность и достаточность;

20) правовая обоснованность - доказанность сделанных выводов и принятого решения с точки зрения действующего законодательства: наличие ссылок на конкретные нормы права, правомерность применения тех или иных правовых актов к конкретной ситуации заявителя;

21) направление обращения по компетенции - направление Министерством, должностным лицом Министерства обращения с сопроводительным документом в государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующим должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

22) сопроводительный документ - служебный документ, направляемый в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с приложением обращения для его рассмотрения, либо направляемый в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, к полномочиям которых отнесено предоставление

запрашиваемой информации, с приложением запроса;

23) типовой общероссийский тематический классификатор обращений граждан - утвержденный заместителем Руководителя Администрации Президента Российской Федерации от 28.06.2013 № А1-3695в перечень вопросов или подвопросов, объединенных в соответствующие вопросы, которые ставятся в обращении либо запросе, с отнесением их к соответствующей теме, тематике и разделу на основании аннотаций обращений с присвоением соответствующих четырехзначных цифровых кодов подвопросам, вопросам, темам, тематикам и разделам;

24) уведомление - служебный документ, направляемый Министерством, должностным лицом Министерства заявителю:

о направлении (переадресации) обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

о продлении на конкретное количество дней, но не более чем на 30 дней, срока рассмотрения обращения в связи с направлением в другие государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам (за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия) запроса документов и материалов, в том числе в электронной форме, необходимых для рассмотрения обращения;

о направлении (переадресации) запроса в государственный орган или орган местного самоуправления, к полномочиям которых отнесено предоставление запрашиваемой информации;

об отсрочке ответа на запрос с указанием ее причины и срока предоставления запрашиваемой информации, который не может превышать 15 дней сверх установленного Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» срока ответа на запрос;

о принятии обращения, запроса к рассмотрению с указанием регистрационного номера, даты регистрации в Министерстве обращения, запроса, а также с указанием должностного лица Министерства, которому поручено рассмотрение обращения, запроса;

25) исполнитель - должностное лицо Министерства, уполномоченное на рассмотрение обращения;

26) аннотация - краткое содержание вопросов, поставленных заявителем в обращении;

27) анонимное обращение - обращение заявителя:

в письменной форме, не содержащее фамилию или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

в форме электронного документа, не содержащее фамилию, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме;

в устной форме без предъявления документа, удостоверяющего личность заявителя (паспорта или иного документа);

28) запрос - обращение пользователя информацией в устной или письменной форме, в том числе в виде электронного документа, в Министерство либо к должностному лицу Министерства о предоставлении информации о деятельности Министра и Министерства;

29) пользователь информацией - гражданин (физическое лицо), организация (юридическое лицо), общественное объединение, осуществляющие поиск информации о деятельности Министерства. Пользователями информацией являются также государственные органы, органы местного самоуправления, осуществляющие поиск указанной информации в соответствии с Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

30) запрос документов и материалов - служебный документ, направляемый в другой государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу (за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия), о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов;

31) рассмотрение запроса - действия должностного лица Министерства, направленные на предоставление ответа на запрос, в котором содержится или к которому прилагается запрашиваемая информация, либо в котором содержится мотивированный отказ в предоставлении указанной информации;

32) ответ на запрос - служебный документ, направляемый должностным лицом Министерства пользователю информацией, в котором:

содержится или к которому прилагается запрашиваемая информация;

указаны название, дата выхода и номер средства массовой информации, в котором опубликована запрашиваемая информация, и (или) электронный адрес официального сайта, на котором размещена запрашиваемая информация, если запрашиваемая информация опубликована в средствах массовой информации либо размещена в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее - сеть Интернет);

содержится мотивированный отказ в предоставлении указанной информации в случаях, если:

а) содержание запроса не позволяет установить запрашиваемую информацию о деятельности Министерства и Министра;

б) запрашиваемая информация не относится к деятельности Министерства и Министра;

в) запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа;

г) запрашиваемая информация ранее предоставлялась пользователю информацией;

д) в запросе ставится вопрос о правовой оценке актов, принятых Министерством и Министром, о проведении анализа деятельности Министра

и Министерства или проведении иной аналитической работы, непосредственно не связанной с защитой прав направившего запрос пользователя информацией;

33) результат рассмотрения запроса - направление Министерством, должностным лицом Министерства пользователю информацией ответа на запрос, в котором содержится или к которому прилагается запрашиваемая информация, либо в котором содержится мотивированный отказ в предоставлении указанной информации;

34) официальный сайт - официальный сайт Министерства в сети Интернет (<https://ekonom73.ru>), содержащий информацию о деятельности Министерства;

35) обращение, находящееся в режиме ожидания, - обращение, принятое к рассмотрению Министерством или должностным лицом Министерства, по которому в государственном органе, органе местного самоуправления и/или у должностных лиц запрошены документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения;

36) АС «Обращения граждан» - автоматизированная информационно-поисковая система «Обращения граждан» в системе электронного документооборота Web интерфейс СЭД Правительства Ульяновской области, исполнительных органов государственной власти Ульяновской области, используемая в Министерстве для обработки поступающих обращений и запросов;

37) должностное лицо Министерства - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в Министерстве;

38) система межведомственного электронного документооборота (МЭДО) - федеральная информационная система, обеспечивающая в автоматизированном режиме защищенный обмен электронными сообщениями, в том числе сообщениями, содержащими информацию, отнесенную к сведениям, составляющим служебную тайну, между Администрацией Президента Российской Федерации, Аппаратом Правительства Российской Федерации, федеральными органами исполнительной власти, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, а также иными федеральными органами государственной власти (далее - участники обмена);

39) комплекс программ VipNet - специальное программное обеспечение клиента защищенной почтовой системы VipNet, используемое в сети Интернет в случае отсутствия у участника обмена подключения к защищенным каналам связи системы МЭДО;

40) «Личный кабинет» - информационный ресурс, который размещен на официальном сайте и предназначен для направления Министру и в Министерство обращений в форме электронного документа и представления заявителю доступа к информации о ходе и результатах рассмотрения

направленного с использованием «Личного кабинета» обращения;

41) сотрудник - государственный гражданский служащий (работник) Министерства.

1.3. Работа с обращениями и запросами, поступившими в Министерство, является прямой служебной обязанностью должностных лиц Министерства, которые несут установленную законодательством ответственность за своевременность и полноту рассмотрения обращений и запросов.

2. Прием и регистрация обращений

2.1. Учёт и регистрация обращений и запросов, поступивших в Министерство, осуществляется с использованием АС «Обращений граждан».

2.2. Обращение в письменной форме может быть доставлено в Министерство непосредственно заявителем, его представителем, может поступить по почте, факсу, по электронной почте, посредством информационно-телекоммуникационной сети Интернет через виртуальную приемную Министерства на официальном сайте.

2.3. Все поступающие в Министерство обращения в письменной форме, в том числе телеграммы, и документы, связанные с их рассмотрением, регистрируются в приёмной Министерства в АС «Обращения граждан».

2.4. По просьбе заявителя на копиях или вторых экземплярах принятых письменных обращений сотрудником приёмной Министерства делается отметка о приёме письменного обращения и сообщается телефон для справок.

2.5. В приёмной Министерства на этапе учёта и первичной обработки почты:

проверяется правильность адресации корреспонденции и целостность упаковки;

вскрывается конверт, проверяется наличие в нем текста обращения в письменной форме и документов. Документы, поступившие вместе с обращением (копии паспорта, военного билета, трудовой книжки и другие), являются приложением к обращению;

ошибочно поступившие (не по адресу) письменные обращения возвращаются на почту невскрытыми;

проводится сверка реестров письменных обращений, доставленных фельдъегерской связью;

составляется акт в случае отсутствия текста письменного обращения, присутствия в конвертах денежных знаков и ценных бумаг (облигаций, акций и т.д.), подарков или отсутствия документов, указанных в тексте письменного обращения.

2.6. Обращения в форме электронного документа направляются в Министерство путём заполнения формы в разделе «Отправить обращение в

форме электронного документа» официального сайта и (или) через личный кабинет.

После авторизации заявителя в личном кабинете ему предоставляется доступ к информации о ходе и результатах рассмотрения направленного через личный кабинет обращения.

Обращения в форме электронного документа, направленные в Министерство без заполнения формы в разделе «Отправить обращение в форме электронного документа» официального сайта и (или) минуя личный кабинет, к рассмотрению не принимаются.

При этом на официальном сайте указывается, что обращения в форме электронного документа направляются только путем заполнения формы в разделе «Отправить обращение в форме электронного документа» официального сайта и (или) через личный кабинет.

2.7. Обращения в письменной форме и обращения в форме электронного документа, содержащие в адресной части пометку «Лично», рассматриваются на общих основаниях в соответствии с настоящей Инструкцией.

2.8. После первичной обработки все поступившие обращения подлежат регистрации и обработке в АС «Обращения граждан».

2.9. Обращение в письменной форме, а также обращение в форме электронного документа подлежит регистрации в АС «Обращения граждан» в течение 3 дней со дня его поступления в Министерство.

2.10. В Министерстве на участке регистрации обращения сотрудником, ответственным за делопроизводство в Министерстве, поэтапно формируется электронная регистрационная карточка обращения. Указанная процедура включает в себя следующие действия:

проставляется регистрационный штамп на обращения в письменной форме;

при формировании электронной регистрационной карточки вносятся персональные данные заявителя (фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый и/или электронный адрес заявителя, форма обращения (источник поступления), тип обращения);

обращение без указания фамилии, имени, отчества и обратного адреса отмечается индексом «Б/п» («Без подписи»);

коллективное обращение отмечается индексом «Колл.»;

по прочтении текста обращения определяются вопросы, темы, тематики и разделы в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан;

проводится проверка обращения на кратность;

составляется аннотация содержания обращения;

указывается количество листов либо формат и объем электронного файла и наличие приложений либо вложений (описание приложения, количество листов либо формат и объем электронного файла);

при условии постановки обращения на контроль проставляется штамп

«Контроль» на обращении и указывается контрольная дата.

По завершении процедуры регистрации обращению автоматически присваивается соответствующий номер с указанием актуальной даты регистрации.

2.11. Контрольное обращение поступает в Министерство посредством Web-интерфейс СЭД. Сотрудник, ответственный за проверку проектов ответов на обращения граждан и организаций в Министерстве, формирует контрольную карточку обращения в течение 2 рабочих дней с момента поступления в Министерство, выводит на бумажный носитель, проставляет штамп «Контроль», указывает контрольную дату и представляет на доклад Министру, заместителю Министра для проставления резолюции.

2.12. По результатам ознакомления с представленными на доклад текстом обращения и прилагаемыми к нему документами Министр, заместитель Министра утверждают или отклоняют предложенный проект резолюции. Резолюция включает в себя фамилии, инициалы должностных лиц, которым поручено рассмотрение обращения (далее - исполнители), содержание резолюции, срок исполнения, подпись и дату.

2.13. Решение о направлении обращения на рассмотрение исполнителю принимается исключительно исходя из содержания обращения, независимо от того, кому из должностных лиц Министерства оно адресовано.

2.14. После рассмотрения Министром, заместителем Министра обращения сканируются сотрудником, ответственным за делопроизводство, сканированные образы документов размещаются в АС «Обращения граждан» в целях оперативной электронной рассылки документов исполнителям.

2.15. Сотрудник, ответственный за делопроизводство в Министерстве, вносит резолюции Министра, заместителя Министра в АС «Обращения граждан» без изменений и проставляет контрольную дату в день возвращения обращения с рассмотрения.

2.16. В соответствии с законодательством в случае, если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких исполнителей, копия обращения направляется им посредством электронной рассылки в АС «Обращения граждан» или по электронным адресам (в случае отсутствия у них АС «Обращения граждан») не позднее 7 дней со дня регистрации в Министерстве.

3. Постановка на контроль и продление сроков рассмотрения обращений

3.1. Сотрудник, ответственный за делопроизводство в Министерстве, ставит на контроль обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения, имеющие общественное, политическое значение и затрагивающие интересы неограниченного круга лиц.

3.2. При поступлении от исполнителя обоснованной и мотивированной

просьбы о продлении срока рассмотрения обращения (при направлении запроса в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, при необходимости организации и проведения схода граждан, определения дополнительных источников финансирования, проведения мероприятий, требующих времени или источника информации для принятия решения по заявленным в обращении вопросам) он может быть продлен, но не более чем на 30 дней. При этом устанавливается новый срок контроля и вносится соответствующая корректировка по дате исполнения в АС «Обращения граждан» после утверждения данного решения Министром, заместителем Министра.

Одновременно исполнителем направляется заявителю письменный ответ на обращение о продлении срока рассмотрения обращения с обоснованием причин. При необходимости продления срока исполнения контрольного обращения также необходимо направить служебный документ в Правительство Ульяновской области о продлении срока.

4. Рассмотрение обращения (подготовка, направление ответа заявителю и подготовка информации по результатам рассмотрения обращения). Снятие обращения с контроля. Направление документов в архив

4.1. Обращение может рассматриваться исполнителем непосредственно в Министерстве либо с выездом по адресу, указанному в обращении.

4.2. Обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в Министерстве, за исключением случая, указанного в пункте 4.6 настоящей Инструкции.

Информация о результатах исполнения поручения по рассмотрению обращения предоставляется исполнителем сотруднику, ответственному за проверку проектов ответов на обращения граждан и организаций в Министерстве для проверки и доклада уполномоченному лицу не позднее чем за 3 дня до истечения последнего дня контрольного срока, если иное не предусмотрено законодательством или не прописано в резолюции.

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

4.3. В случае если текст обращения в письменной форме не поддается прочтению, ответ на обращение Министерством не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение исполнителю, в другой государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чём в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.3.1. В случае, если текст письменного обращения не позволяет

определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не даётся, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чём уполномоченным лицом в течение 7 дней со дня регистрации обращения в Министерстве сообщается гражданину, направившему обращение.

4.4. Обращение в письменной форме по вопросам, не относящимся к компетенции Министерства, направляется исполнителем, согласно резолюции, в течение 7 дней со дня его регистрации в Министерстве в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с письменным ответом заявителю о переадресации обращения, за исключением случая, предусмотренного в пункте 4.3 настоящей Инструкции.

4.5. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации Министерством возвращается заявителю, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения, за исключением случая, указанного в пункте 4.5.2 настоящего раздела.

4.5.1. На поступившее в Министерство или должностному лицу Министерства обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности, на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте.

4.5.2. В случае поступления в Министерство или должностному лицу Министерства письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с пунктом 4.5.1 настоящего раздела на официальном сайте, гражданину, направившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

Ответ на обращение в случае, предусмотренном абзацем первым настоящего пункта, направляется заявителю при наличии просьбы о его направлении.

4.6. Обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в Министерстве в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел, и Губернатору Ульяновской области с уведомлением

гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в пункте 4.3.

4.7. Министерство, должностное лицо Министерства при получении обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица Министерства, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю о недопустимости злоупотребления правом.

4.8. В случае, если в обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, уполномоченное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Министерство или одному и тому же должностному лицу Министерства. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

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

4.10. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить обращение в Министерство или должностному лицу Министерства.

4.11. В тексте резолюции по рассмотрению обращения Министра, заместителя Министра может присутствовать информация об установлении сокращенных сроков предоставления промежуточной информации по результатам рассмотрения обращения, в том числе «Срочно» («Незамедлительно») или «Оперативно», которые предусматривают соответственно 3-дневный и 10-дневный сроки исполнения со дня его подписания; резолюция по рассмотрению обращения «Зайдите» и «Прошу переговорить» - в течение 1 календарного дня с даты подписания резолюции.

Министр, заместитель Министра может устанавливать иные сокращенные сроки предоставления промежуточной информации по результатам рассмотрения обращения в целях поэтапного решения вопросов, поставленных заявителем.

4.12. Контрольные обращения могут иметь сокращенные сроки рассмотрения обращения, если есть резолюция должностного лица Правительства Ульяновской области.

4.13. Сотрудник, ответственный за делопроизводство в Министерстве, имеет право сокращать срок рассмотрения обращения в Министерстве для

оперативного доклада уполномоченному лицу Правительства Ульяновской области, должностному лицу Министерства.

4.14. Сопроводительный документ к обращению, направляемому должностным лицом Министерства для рассмотрения в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, подписывается Министром. Одновременно заявителю направляется письменный ответ о переадресации его обращения.

4.15. Если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 6 статьи 8 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается сотрудником Министерства заявителю с разъяснением его права обжаловать соответствующие решения или действия (бездействие) в установленном порядке в суд.

4.16. Решение об оставлении без ответа по существу обращения принимается Министром на основании Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в случаях:

- прекращения рассмотрения обращения по личному заявлению заявителя;

- злоупотребления заявителем правом (если в обращении содержатся нецензурные или оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи);

- невозможности прочтения текста;

- прекращения переписки с заявителем в связи с очередным (зарегистрированным в Министерстве два раза и более) обращением от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу, и при этом в обращении им не приводятся новые доводы и обстоятельства (при условии, что указанное обращение и предыдущие обращения этого же заявителя направлялись в Министерство или одному и тому же должностному лицу Министерства);

- невозможности подготовки ответа на обращение без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

4.17. В случае если в обращении в письменной форме 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 подлежит направлению Министерством в государственной орган в соответствии с его компетенцией.

4.18. При рассмотрении обращения исполнитель:

обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в том числе с участием заявителя в случае необходимости;

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

осуществляет в случае необходимости выезд к заявителю или на место, указанное в обращении;

принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, или разъясняет его законное право;

обеспечивает подготовку письменного ответа заявителю по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 4.3.1, 4.5.1 и в абзаце первом пункта 4.5.2 настоящего раздела;

уведомляет заявителя о направлении его обращения в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов (переадресации), с обоснованием причин, подтверждающих эту необходимость, а также о продлении срока рассмотрения обращения;

докладывает уполномоченному лицу в соответствии с поручением (в виде устного доклада или обобщенной информации в письменной форме) о результатах исполнения поручения по рассмотрению обращения за 3 дня до истечения установленного законодательством или поручением уполномоченного лица срока рассмотрения обращения (со дня его регистрации в Правительстве или в Министерстве);

в случае размещения ответа на обращение на официальном сайте в соответствии с пунктами 4.5.1 и 4.5.2 настоящего раздела сообщает заявителю электронный адрес официального сайта, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении.

4.19. Исполнители (соисполнители) по согласованию могут подготовить общий ответ. В этом случае соисполнители не позднее чем за 5 дней до истечения установленного в резолюции срока рассмотрения обращения обязаны представить исполнителю, указанному в поручении первым, все необходимые документы для подготовки окончательного (обобщенного) ответа заявителю и доклада Министру (контрольное обращение - в Правительство) о результатах рассмотрения обращения.

На каждого соисполнителя возлагается равная ответственность за подготовку ответа в той части обращения, решение которой входит в его полномочия.

4.20. Ответ заявителю и информация по результатам рассмотрения обращения подписываются исполнителем. В случае временного отсутствия исполнителя допускается подписание ответа заявителю и информации по результатам рассмотрения обращения лицом, исполняющим его обязанности.

4.21. Регистрация ответа заявителю осуществляется сотрудником, ответственным за делопроизводство в Министерстве в течение 1 рабочего дня с момента подписания документа. Отправка ответа заявителю осуществляется заказным письмом в течение 1 рабочего дня с момента регистрации и передается организации осуществляющей почтовую (курьерскую) деятельность по списку (реестру).

4.22. Направление (переадресация) обращения другому исполнителю Министерства осуществляется через сотрудника ответственным за делопроизводство в Министерстве и допускается только по согласованию с Министром при условии подтверждения обоснованности переадресации.

Максимальный срок возврата ошибочной резолюции направленного обращения - 5 рабочих дней.

4.23. По итогам рассмотрения обращения исполнителем готовится обобщенная информация Министру согласно резолюции по рассмотрению обращения.

Подготовленная исполнителем информация по результатам рассмотрения обращения и ответ заявителю должны соответствовать следующим требованиям:

информация по результатам рассмотрения обращения, на основании которой готовится ответ заявителю, должна содержать юридически обоснованный и мотивированный ответ на каждый поставленный в обращении вопрос со ссылками на законы и иные нормативные правовые акты;

ответ заявителю должен быть последовательным в изложении, кратким и содержать исчерпывающую информацию по всем поставленным в обращении вопросам;

при подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе заявителю следует указывать, кем, когда и какие меры приняты или что будет предпринято для разрешения заявленных в обращении проблем с указанием конкретных сроков;

если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно, то следует указать, по каким причинам она не может быть удовлетворена или не могут быть приняты меры в установленные законодательством сроки;

в заключительной части информации по результатам рассмотрения обращения следует сообщить о времени, сроках и порядке информирования заявителя, а также мотивировать целесообразность снятия обращения с контроля или продления срока рассмотрения обращения с указанием окончательной даты его исполнения.

4.24. При оценке ответов заявителям и информации по результатам

рассмотрения обращений сотрудник, ответственный за делопроизводство в Министерстве, осуществляет:

- а) проверку соблюдения сроков рассмотрения обращения;
- б) проверку документов на наличие необходимых реквизитов: бланка Министерства; даты и исходящего номера; ссылки на дату и номер контрольного обращения или обращения, находящегося в режиме ожидания; должности, фамилии и инициалов, подписи исполнителя;
- в) анализ содержания ответа заявителю и информации по результатам рассмотрения обращения по следующим критериям: освещение всех вопросов, поставленных в обращении; раскрытие всех установленных обстоятельств; отражение всех доводов заявителя;
- г) оценку принятого решения по результатам рассмотрения обращения: «поддержано», «не поддержано», «разъяснено»;
- д) анализ полноты принятых мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителей, в случае принятия решения по результатам рассмотрения жалобы «поддержано»;
- е) проверку наличия разъяснений о порядке реализации прав, свобод и законных интересов заявителя в случае принятия решения по результатам рассмотрения заявления «разъяснено»;
- ж) проверку наличия ссылок на конкретные правовые акты и правильность их реквизитов;
- з) оценку правомерности применения данных норм права в конкретной ситуации;
- и) проверку наличия документов и материалов, необходимых для принятия конкретного решения по обращению.

4.25. По результатам проверки ответов заявителям и информации по результатам рассмотрения обращения сотрудник, ответственный за делопроизводство в Министерстве, даёт оценку: своевременности рассмотрения обращения; всесторонности рассмотрения обращения; объективности рассмотрения обращения; правовой обоснованности принятых по результатам рассмотрения обращений.

4.26. Сотрудник, ответственный за делопроизводство в Министерстве, вправе вернуть обращение исполнителю на доработку, если не соблюдены требования, указанные в пунктах 4.23 и 4.24 настоящего раздела.

4.27. При ответе заявителю не допускается предоставление взаимоисключающей по содержанию информации.

Запрещается направлять заявителям ответы с исправлениями (в том числе в реквизитах).

4.28. К информации по результатам рассмотрения обращения прикладываются:

- регистрационная карточка обращения на бумажном носителе или копия регистрационной карточки обращения;
- копия ответа заявителю;
- материалы, подтверждающие положительное решение вопросов,

заявленных в обращении, или невозможность принятия положительного решения.

К информации по результатам рассмотрения контрольного обращения прикладываются:

служебный документ в Правительство Ульяновской области о предоставлении документов или о результатах рассмотрения обращения;

копия ответа заявителю;

контрольную карточку обращения на бумажном носителе.

4.29. Ответ на коллективное обращение направляется на имя одного из подписавших его лиц, чей почтовый адрес указан в обращении, с просьбой довести ответ до сведения других авторов обращения. Если в коллективном обращении указано конкретное лицо или адрес, на который следует направить ответ, он направляется на указанный адрес или конкретному лицу.

4.30. Если просьба заявителя в ходе рассмотрения обращения удовлетворена, к информации по результатам рассмотрения обращения вместо письменного ответа (по согласованию с заявителем) может прилагаться расписка заявителя, подтверждающая выполнение его просьбы в полном объеме.

4.31. Исполнитель размещает проект ответа на обращение в формате файлов Word в исполнении резолюции электронной карточки АС «Обращения граждан». Сотрудник, ответственный за делопроизводство в Министерстве, делает отметку об исполнении резолюции по рассмотрению обращения в электронной карточке АС «Обращения граждан», прикрепляет сканированные образы ответа заявителю, информации по результатам рассмотрения обращения, создает краткий отчет об исполнении, содержащий тезисную информацию о результатах рассмотрения обращения, и направляет все документы с информацией по результатам рассмотрения обращения на бумажном носителе в Правительство Ульяновской области.

4.32. Отметка «В дело» о списании документов по результатам рассмотрения обращения в архив Министерства ставится Министром, заместителем Министра, только при условии исполнения всех поручений по рассмотрению обращения.

Также обращение может быть направлено в архив Министерства, если информация по результатам рассмотрения обращения и/или ответ заявителю удовлетворяют критериям своевременности, объективности, всесторонности и правовой обоснованности, подписан Министром, заместителем Министра и отправлен адресату.

4.33. Сотрудник, ответственный за делопроизводство в Министерстве, формирует дело по результатам рассмотрения обращений, согласно утверждённой номенклатуре дел Министерства, хранит в течение года в отдельных папках, сформированных по хронологическому или иному признаку, которые по истечении одного года передаёт в архив Министерства.

4.34. Архив Министерства хранит тома обращений граждан (предложения, заявления, жалобы); документы (справки, сведения,

переписка) по их рассмотрению согласно утвержденной номенклатуре дел Министерства, основным правилам работы архивов организаций, одобренные решением Коллегии Росархива от 06.02.2002, перечню типовых управленческих архивных документов, образующихся в процессе деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, с указанием сроков хранения, утвержденный приказом Министерства культуры РФ N 558 от 25.08.2010.

5. Организация личного приёма должностного лица Министерства. Проведение личного приёма сотрудниками Министерства. Организация выездных личных приёмов

5.1. Личный приём проводится Министром, первым заместителем либо заместителем Министра, должностным лицом Министерства, исполняющими их обязанности, в соответствии с графиком личного приёма, утвержденным Губернатором, а также графиком приёма граждан, утвержденным Министром.

5.2. Организация проведения личного приёма включает в себя следующие процедуры:

личный приём должностными или уполномоченными лицами Министерства:

собеседование с заявителем, консультации по поставленным вопросам, регистрация обращения;

рассмотрение обращения в ходе личного приёма при отсутствии необходимости дополнительного изучения вопроса или уточнения сведений по заявленной в обращении проблеме;

направление обращения на рассмотрение в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, в случае необходимости получения дополнительных фактов или их подтверждения;

контроль за сроками исполнения поручения по рассмотрению обращения, оформленного по итогам проведения личного приёма;

подготовка исполнителем письменного ответа заявителю или представление устного ответа на обращение в ходе личного приёма;

анализ количества и характера поступивших обращений, качества их рассмотрения.

5.3. Кандидатуры заявителей на личный приём утверждаются Министром на основании обращений в письменной и устной формах, а также обращений в форме электронного документа, содержащих просьбы заявителей о личном приёме, по которым принято решение «поддержано».

5.4. Обращения, подлежащие рассмотрению на личном приёме должностного лица Министерства, предварительно рассматриваются исполнителем по существу поставленных в них вопросов. Исполнитель

вправе запросить у заявителя необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в целях уточнения обстоятельств и фактов по обращению. Исполнителем готовятся предложения по положительному решению вопросов к личному приёму должностного лица Министерства.

5.5. Приглашение заявителя на личный приём осуществляется исполнителем по телефону, факсу, посредством использования электронных систем связи или другими способами, но не позднее чем за 2 дня до даты, назначенной в поручении должностного лица Министерства.

В случае отказа заявителя от личного приема (или неявки без предупреждения на личный прием) письменный ответ по результатам рассмотрения обращения готовится на основании имеющейся информации по существу поставленных в обращении вопросов с уведомлением заявителя о возможной неполноте информации, обусловленной его неявкой на личный прием, а также перечисляются факты и обстоятельства, требующие пояснений заявителя для всестороннего и объективного рассмотрения его обращения.

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

5.7. Сотрудник, ответственный за делопроизводство в Министерстве, обеспечивает присутствие заявителя, должностных лиц государственных органов, органов местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, на личном приёме должностного лица Министерства в установленную дату и время проведения личного приёма.

5.8. Сотрудник, ответственный за делопроизводство в Министерстве, формирует для должностного лица Министерства, осуществляющего личный приём, папку, содержащую следующие материалы:

а) оригинал или копию письменного обращения или обращения в форме электронного документа с приложениями;

б) информацию по результатам предварительного рассмотрения обращения с проектом положительного решения вопроса, поставленного заявителем.

5.9. На личном приёме должностное лицо Министерства, осуществляющее личный приём, представляется, предлагает заявителю повторно изложить суть обращения, оценивает имеющиеся у заявителя документы и материалы на предмет наличия нарушений законодательства, прав, свобод или законных интересов заявителей, утверждает или отклоняет проекты решений, предложенные исполнителями, информирует заявителя о принятом решении. Обращение в устной форме по итогам личного приёма ставится на контроль и рассматривается на общих основаниях в соответствии с настоящей Инструкцией.

5.10. В ходе личного приёма заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность, на основании которого осуществляется

оформление карточки личного приема сотрудником, ответственным за делопроизводство в Министерстве.

При отсутствии документа, удостоверяющего личность заявителя, сотрудником, ответственным за делопроизводство в Министерстве, заявителю разъясняет право направить обращение в Министерство в письменной форме или в форме электронного документа.

5.11. В случае подтверждения неоднократности обращения одного заявителя исполнителем делается запрос в архив Министерства обо всех поступивших ранее обращениях данного заявителя.

5.12. В случае отсутствия нарушений порядка рассмотрения обращений и принятия необходимых мер по результатам рассмотрения обращений со стороны исполнителя сотрудником, ответственным за делопроизводство в Министерстве, даётся устное разъяснение заявителю о представленном ему ранее ответе по существу обращения или принятых мерах по решению поставленных в обращении вопросов (по просьбе заявителя может быть дан письменный ответ), делается запись в журнале неоднократных обращений о дате и целях посещения заявителя.

5.13. В случае выявления нарушений прав заявителя или порядка рассмотрения ранее направленного обращения, открытия новых обстоятельств дела обращение регистрируется в АС «Обращения граждан» повторно и направляется на рассмотрение в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

5.14. В ходе личного приёма сотрудник, ответственный за делопроизводство в Министерстве, отказывает заявителю в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.15. После заполнения учётной карточки личного приема заявитель ставит свою подпись, подтверждающую соответствие содержания карточки личного приёма изложению существа поставленных в обращении вопросов и выражающую его согласие на обработку его персональных данных в АС «Обращения граждан».

5.16. На обращения в устной форме, не требующие дополнительного изучения материалов, связанных с поставленными в обращении вопросами, при согласии заявителя ответ дается исполнителем в ходе беседы.

Ответ по телефону должен быть продублирован исполнителем ответом в письменной форме, если в этом имеется необходимость, обозначенная заявителем.

5.17. В случае получения ответа на все поставленные в обращении вопросы в ходе личного приёма и наличия согласия заявителя на устный ответ в карточке личного приёма делается запись: «Ответ на обращение получен в ходе личного приёма. От письменного ответа отказываюсь», которая подтверждается подписью заявителя.

5.18. В ходе личного приёма заявитель имеет право оставить письменное обращение. Письменное обращение подлежит регистрации и

рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

5.19. Организацию и подготовку личного приема Министра ведет сотрудник, ответственный за проверку проектов ответов на обращения граждан и организаций в Министерстве.

5.20. Организацию и подготовку личного приёма заместителей Министра и других должностных лиц Министерства ведёт исполнитель согласно ранее вынесенным резолюциям.

6. Приём обращений в устной форме по телефону «горячей линии» Министерства

6.1. Обращения в устной форме заявителя могут сформулировать по телефону аварийно-диспетчерской справочной телефонной службы Министерства, которая функционирует круглосуточно, ежедневно (8422) 24-18-14, 24-18-25.

6.2. Должностное лицо Министерства вправе:

а) уточнять суть обращения в целях изложения в регистрации;

б) запрашивать у заявителя: его фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии); его адрес проживания; контактный номер телефона.

6.3. Обращения, поступившие в устной форме, формируются в сводный отчёт обращений граждан, поступивших на «горячую линию» Министерства для доклада Министру, заместителю Министра или должностному лицу Министерства.

6.4. По итогам принятых мер реагирования на устные обращения в сводном отчёте обращений граждан, поступивших на «горячую линию» Министерства, проставляется соответствующая запись о выполнении поручений.

7. Анализ обращений, результатов рассмотрения обращений и качества принятых мер по рассмотрению обращений

7.1. В целях настоящей Инструкции под территорией Ульяновской области понимается территория одного или нескольких муниципальных образований Ульяновской области (далее - территория).

7.2. Систематизация вопросов, содержащихся в обращениях, осуществляется на основе типового общероссийского тематического классификатора обращений граждан и анализа содержания обращения.

7.3. Предметом анализа содержания обращений являются абсолютные и относительные показатели количества вопросов, содержащихся в обращениях заявителей, поступивших за анализируемый период.

7.4. Количественные показатели вопросов, содержащихся в обращениях, определяются по общему количеству вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших за анализируемый период, по вопросам соответствующей систематизации, по территориям, с которых поступили

обращения, содержащие соответствующие вопросы.

7.5. Относительные показатели количества вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших за анализируемый период, определяются:

в целях выявления соответствующих предпочтений заявителей соответствующих территорий, в пределах которых расположены места их жительства, пребывания или нахождения;

в целях выявления повышенной активности заявителей соответствующих территорий, в пределах которых расположены их места жительства, пребывания или нахождения.

7.6. Предпочтения заявителей соответствующих территорий, в пределах которых расположены места их жительства, пребывания или нахождения, исследуются в соответствии с систематизацией вопросов путем расчета следующих относительных показателей:

доли вопросов соответствующей систематизации, содержащихся в обращениях, поступивших с территории, в общем количестве вопросов, поступивших с территории;

доли вопросов соответствующей систематизации, содержащихся в обращениях, поступивших с соответствующей территории, в общем количестве вопросов, поступивших с данной территории.

7.7. Анализ результатов рассмотрения обращений проводится еженедельно и осуществляется с использованием абсолютных и относительных показателей (долей) принятых по ним решений – «поддержано» (в том числе приняты меры), «разъяснено», «не поддержано». Приводятся данные о количестве обращений, сроки принятия решений по которым в анализируемый период не наступили («находятся на рассмотрении»). Данные вносятся в общероссийский портал ССТУ.РФ, во вкладке результаты рассмотрения обращений граждан.

7.8. Ответственным за актуализацию информации на общероссийском портале ССТУ.РФ является сотрудник, ответственный за проверку проектов ответов на обращения граждан и организаций в Министерстве.

7.9. Информационно-аналитическая работа с обращениями осуществляется по следующим направлениям:

анализ поступивших обращений с использованием современных и унифицированных программных средств;

осуществление в соответствии с полномочиями проверок результативности рассмотрения обращений и решений по итогам рассмотрения обращений государственными органами, органами местного самоуправления или должностными лицами, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

выявление причин неоднократности обращений, в том числе в одни и те же государственные органы, органы местного самоуправления, одним и тем же должностным лицам.

7.10. Сотрудник, ответственный за проверку проектов ответов на обращения граждан и организаций в Министерстве, осуществляет:

подготовку ежемесячных, ежеквартальных и ежегодных информационно-статистических материалов по количеству и характеру обращений, поступивших в Министерство;

размещение ежемесячного информационно-статистического отчета на официальном сайте Министерства в разделе «Прием граждан»;

подготовку информационных материалов по наиболее актуальным, вызвавшим широкий общественный резонанс проблемам, поднимаемым в обращениях и требующим безотлагательного реагирования, и готовят тематические информационно-аналитические материалы, содержащие выводы или предложения по разрешению проблем, имеющих продолжительный характер и вызвавших широкий общественный резонанс;

изучает обращения, поступающие по всем каналам связи, а также информацию по результатам их рассмотрения, предоставленную исполнителями;

в установленном порядке осуществляет сбор информации о работе с обращениями в государственных органах, органах местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

8. Виды, формы контроля за организацией рассмотрения обращений в Министерстве и ответственность должностных лиц Министерства за нарушение порядка рассмотрения обращений

8.1. Контроль за соблюдением сроков и организацией порядка рассмотрения обращения, направленного в Министерство для принятия мер, возлагается на сотрудника, ответственного за проверку проектов ответов на обращения граждан и организаций в Министерстве.

8.2. Контроль за исполнением поручения по рассмотрению обращения включает в себя следующие процедуры:

постановку поручения по рассмотрению обращения на контроль; сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращения; подготовку запросов о ходе и состоянии рассмотрения обращения; подготовку и обобщение данных о содержании и сроках рассмотрения обращения;

предоставление информации должностному лицу Министерства для подписи окончательного сводного ответа заявителю.

8.3. Контроль за своевременностью и полнотой организации рассмотрения обращений включает в себя контроль:

за соответствием законодательству сроков рассмотрения обращений; за своевременностью принятых мер при рассмотрении обращений.

8.4. Контроль за качеством и результатами организации работы с обращениями осуществляется в виде:

1) проверок:

объективности и полноты принятых мер при рассмотрении обращений;

соблюдения последовательности действий и сроков, установленных законодательством, при рассмотрении обращений;
соответствия законодательству работы с обращениями в Министерстве;
выявления причин несвоевременного и некачественного рассмотрения обращений;

2) совещаний по вопросам:

состояния исполнения поручений по рассмотрению обращений;
подготовки материалов по результатам рассмотрения обращений;
выработки единых подходов к устранению недостатков, выявленных в результате проверок.

8.5. В зависимости от периодичности используются следующие виды контроля за соблюдением сроков рассмотрения обращений:

текущий (ежедневный);
оперативный (еженедельный);
упреждающий (подекадный).

Проведение проверок и совещаний осуществляется по графику, согласованному с Министром.

Внеплановые проверки организуются и проводятся в случаях получения от заявителей жалоб.

8.6. Должностные лица Министерства привлекаются к ответственности при нарушении порядка рассмотрения обращений в соответствии с законодательством.

8.7. Персональная ответственность должностных лиц Министерства за рассмотрение обращений закреплена в их должностных регламентах.

8.8. При уходе в отпуск, переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности исполнитель обязан передать по поручению руководителя структурного подразделения Министерства все имеющиеся у него на исполнении обращения другому должностному лицу в соответствии с его должностным регламентом.

8.9. При рассмотрении обращения не допускается разглашение содержащихся в нем сведений, в том числе касающихся частной жизни, без согласия заявителя. Направление обращения в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, не является разглашением сведений, содержащихся в обращениях.

8.10. При выявлении нарушений положений Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящей Инструкции сотрудником, ответственным за делопроизводство в Министерстве, направляется докладная записка на имя Министра, на основании которой рассматривается вопрос о применении дисциплинарного взыскания в установленном законодательством порядке.

9. Порядок рассмотрения запросов

9.1. Запрос, составленный в письменной форме, подлежит регистрации в течение 3 дней со дня его поступления в Министерство. Запрос, составленный в устной форме, подлежит регистрации в день его поступления с указанием даты времени поступления в Министерство.

9.2. В случае если запрос не относится к сфере деятельности Министерства, то он направляется исполнителем в течение 7 дней со дня регистрации в Министерстве в государственный орган или орган местного самоуправления, к полномочиям которых отнесено предоставление запрашиваемой информации.

О направлении (переадресации) запроса исполнитель сообщает направившему запрос пользователю информацией в течение 7 дней со дня регистрации запроса в Министерстве. В случае если Министерство не располагает сведениями о наличии запрашиваемой информации в другом государственном органе, органе местного самоуправления, об этом также сообщается направившему запрос пользователю информацией в течение 7 дней со дня регистрации запроса в Министерстве.

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

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

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

9.6. Информация не предоставляется в случае, если:
содержание запроса не позволяет установить запрашиваемую информацию;

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

запрашиваемая информация не относится к деятельности Министерства;

запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа;

запрашиваемая информация ранее предоставлялась пользователю информацией;

в запросе ставится вопрос о правовой оценке актов, принятых

Министерством, проведении анализа деятельности Министерства или проведении иной аналитической работы, непосредственно не связанной с защитой прав направившего запрос пользователя информацией.

9.7. Уполномоченным лицом по представлению исполнителя может быть принято решение о непредставлении информации о деятельности Министерства по запросу, если эта информация опубликована в средствах массовой информации или размещена в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

В этом случае в ответе на запрос указываются наименование, дата выхода и номер средства массовой информации, в котором опубликована запрашиваемая информация, и (или) электронный адрес официального сайта Министерства, на котором размещена запрашиваемая информация.

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

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

9.9. Приём, обработка и регистрация запросов производятся сотрудником приёмной Министерства в соответствии с требованиями Федерального закона от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» и раздела 9 Инструкции.
