

МИНИСТЕРСТВО
ЦИФРОВОГО РАЗВИТИЯ,
ИНФОРМАЦИОННЫХ
И ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННЫХ
ТЕХНОЛОГИЙ РЕСПУБЛИКИ
АДЫГЕЯ

Пионерская ул., 199, г. Майкоп, 385000
тел. (8772) 57-08-25



АДЫГЭ РЕСПУБЛИКЭМ ЦИФРЭ
ШЫКІЭМ ХЭХЪОНЫГЪЭ
ЫШЫНЫМКІЭ, КЪЭБАРЛЫГЪЭЭС
ЫКІИ ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННЭ
ТЕХНОЛОГИЕХЭМКІЭ И МИНИСТЕРСТВ

Пионерскэр ур., 199, къ. Мыекъуапэ, 385000
тел. (8772) 57-08-25

П Р И К А З № 33 - П

от « 17 » февраля 2020 года

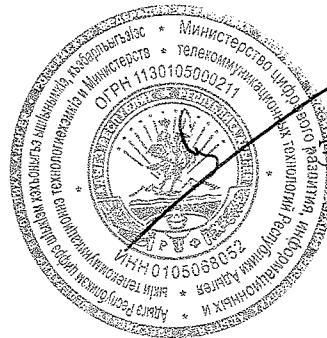
г. Майкоп

Об утверждении Положения об организации работы с обращениями, поступившими в Министерство цифрового развития, информационных и телекоммуникационных технологий Республики Адыгея

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение об организации работы с обращениями, поступившими в Министерство цифрового развития, информационных и телекоммуникационных технологий Республики Адыгея согласно приложению.
2. Настоящий приказ довести до лиц в части их касающейся.
3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.
4. Настоящий приказ вступает в силу со дня его подписания.

Министр



В.Ю. Шу

Приложение
к приказу Министерства
цифрового развития,
информационных и
телекоммуникационных
технологий Республики Адыгея
от 17.02 2020 года № 33 - П

**Положение об организации работы с обращениями,
поступившими в Министерство цифрового развития, информационных
и телекоммуникационных технологий Республики Адыгея**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Указом Главы Республики Адыгея от 3 июня 2016 года № 65 «Об официальном интернет-сайте исполнительных органов государственной власти Республики Адыгея».

1.2. Настоящее Положение устанавливает порядок работы с письменными и устными обращениями, а также обращениями в форме электронного документа, поступившими, в том числе, через официальный Интернет-сайт исполнительных органов государственной власти Республики Адыгея на страницу Министерства цифрового развития, информационных и телекоммуникационных технологий Республики Адыгея (далее – Министерство), граждан, юридических лиц, должностных и других лиц, иностранных граждан и лиц без гражданства, а также организации приема граждан, должностных и других лиц в Министерстве (далее – обращения).

1.3. Организация работы по приему, учету, регистрации обращений и передача их должностным лицам для рассмотрения в Министерстве осуществляется старшим инспектором-делопроизводителем.

1.4. Руководители структурных подразделений, специалисты Министерства несут персональную ответственность за организацию работы с обращениями, их своевременное, качественное и объективное рассмотрение.

1.5. Рассмотрению и разрешению должностными лицами в пределах компетенции Министерства подлежат письменные и устные обращения, а также обращения в форме электронного документа, поступившие, в том числе, через официальный Интернет-сайт исполнительных органов государственной власти Республики Адыгея на страницу Министерства.

1.6. Информация о фактическом адресе, справочном телефоне, порядке и сроках рассмотрения обращений, времени личного приема соответствующими должностными лицами размещается в местах, доступных для посетителей.

1.7. Запрещается преследование лиц в связи с их обращением с критикой деятельности Министерства или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

1.8. При рассмотрении обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращениях, а также сведений, касающихся частной жизни лиц, без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган или орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов.

1.9. Лица, виновные в нарушении установленного порядка работы с обращениями, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

2. Регистрация и учёт письменных обращений

2.1. Все поступившие обращения, включая заявления сотрудников Министерства по личным вопросам, подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента их поступления. В случае поступления обращений в выходные или праздничные дни регистрация производится в первый рабочий день после выходных или праздничных дней.

2.2. Если обращение поступило почтовым отправлением, перед вскрытием конвертов, бандеролей, других почтовых отправлений, (далее - конверты) старшим инспектором-делопроизводителем проверяется правильность их направления в адрес. Ошибочно присланные почтовые отправления возвращаются на почту невскрытыми.

2.3. После вскрытия конверта проверяется наличие в нем письменных вложений. В случае отсутствия в конверте вложения, либо обнаружения недостачи упоминаемых автором документов в учетные формы вносятся соответствующие отметки. Конверт хранится вместе с обращением и уничтожается после истечения срока хранения обращения.

2.4. Учет обращений осуществляется в Журнале учета обращений и (или) в электронной базе данных.

2.5. Основными сведениями об обращении, подлежащими обязательному учету, являются:

- дата регистрации;
- регистрационный номер;
- сведения о повторности обращения;
- фамилия и инициалы автора обращения, его адрес (или наименование юридического лица), исходящий номер и его дата (если имеется);

- краткое содержание обращения;
- фамилия и резолюция должностного лица, рассмотревшего обращение, название структурного подразделения и (или) фамилия лица, ответственного за рассмотрение обращения (исполнителя);
- дата и результаты рассмотрения обращения;
- сведения о постановке на контроль;
- сведения о месте хранения материалов рассмотренного обращения.

2.6. В учетных формах предусматривается графа «Примечание» для внесения дополнительных сведений об обращении.

2.7. Сведения о сути обращения и результатах его разрешения, внесенные в учетные формы, должны быть конкретными и носить информативный характер.

2.8. При регистрации обращения на лицевой стороне первого листа на свободном от текста месте проставляется регистрационный штамп, в котором указывается дата поступления обращения и учетный номер. В случае, если обращение поступило в качестве приложения к сопроводительному письму из организации или от должностного лица, регистрационный штамп проставляется на сопроводительном письме.

2.9. Коллективные обращения регистрируются в общем порядке. В учетные формы вносятся первые две-три разборчиво указанные фамилии. Первой указывается фамилия того автора, в адрес которого просят направить ответ. В учетных формах в графе «Примечание» проставляется отметка «коллективное» и указывается общее количество обратившихся лиц.

2.10. В обращении в обязательном порядке должны быть указаны либо наименование организации, в которую направляется письменное обращение, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица или его должность, а также фамилия, имя, отчество, почтовый адрес заявителя, изложена суть предложения, заявления или жалобы, проставлены личная подпись заявителя и дата. Письменные обращения, в которых не указаны фамилия автора и почтовый адрес (далее - анонимные обращения), по которым должен быть направлен ответ, регистрируются в общем порядке, в учетных формах в качестве автора указывается отметка «анонимное». После рассмотрения анонимного обращения соответствующим должностным лицом оно направляется в дело. Анонимные обращения, содержащие сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, подлежат направлению в правоохранительные органы или другой государственный орган в соответствии с его компетенцией, о чем в учетных формах делается соответствующая отметка.

2.11. Обращение в форме электронного документа, поступившее, в том числе, через официальный Интернет-сайт исполнительных органов государственной власти Республики Адыгея на страницу Министерства распечатывается на бумажном носителе и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением в порядке, установленном настоящим

Положением.

2.12. Заявления лиц, обратившихся в ходе личного приёма, регистрируются в «Журнале для регистрации обращений, принятых в ходе личного приёма».

3. Процедура рассмотрения обращений

3.1. Обращение, поступившее в Министерство в соответствии с его компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

3.2. После регистрации обращения в течение трёх дней с момента поступления в Министерство должно быть рассмотрено соответствующим должностным лицом Министерства, которому предоставлены полномочия по рассмотрению обращений, или лицом, замещающим его в установленном порядке.

3.3. Руководитель структурного подразделения, на основании соответствующих полномочий направляет обращение для рассмотрения в структурные подразделения или должностным лицам, в чьем ведении находятся вопросы, затрагиваемые в обращении.

3.4. В соответствии с резолюцией должностного лица обращение передается старшим инспектором-делопроизводителем исполнителям.

3.5. В состав резолюции входят следующие элементы: фамилия исполнителя (исполнителей), содержание поручения, срок исполнения (при необходимости), подпись, дата. Резолюция оформляется на свободном от текста обращения месте либо на отдельном листе форматом не менее 1/4 стандартного листа с указанием регистрационного номера и даты документа, к которому резолюция относится.

3.6. При рассмотрении обращения должностное лицо Министерства:

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

2) 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;

3) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов лиц, обратившихся в Министерство;

4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, перечисленных Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

5) уведомляет заявителя о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их

компетенцией.

6) возвращает обращение заявителю;

7) сообщает лицу о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с лицом по рассматриваемому вопросу;

8) в случае, предусмотренном частью 3 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» сообщает гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

3.7. Обращение, содержащее вопросы, не входящие в компетенцию Министерства, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган в рамках компетенции, о чем в обязательном порядке уведомляется заявитель.

3.8. Если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, о чем уведомляется лицо, направившее обращение.

3.9. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается лицу, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

3.10. При поступлении в установленном порядке запроса из государственного органа, органа местного самоуправления или от должностного лица, рассматривающего обращение, структурное подразделение обязано в течение 15 дней предоставить в указанную организацию или должностному лицу документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

3.11. Ответ заявителю готовится исполнителем, визируется руководителем структурного подразделения (или лицом, его замещающим), которому было поручено рассмотрение обращения, и подписывается соответствующим должностным лицом, поручившим рассмотрение обращения.

3.12. В случае если рассмотрение обращения поручается нескольким исполнителям, старший инспектор-делопроизводитель готовит соответствующее количество копий для каждого исполнителя. Ответственным за рассмотрение обращения выступает один из исполнителей, указанный в качестве такового в резолюции. Проекты ответов заявителям, необходимые материалы должны представляться ответственному исполнителю, с визами начальников тех структурных подразделений, которым было передано для рассмотрения обращение. Ответственность за качественное и своевременное разрешение обращения в целом в равной мере несут все исполнители, указанные в резолюции.

3.13. Обращение считается рассмотренным, если разрешены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры по устранению указанных недостатков и в установленные сроки заявителю дан ответ.

3.14. Текст ответа составляется в официальном стиле без употребления служебных аббревиатур и должен быть юридически обоснованным и мотивированным.

3.15. На коллективное обращение ответ дается на имя лица, чья фамилия в учетных формах указана первой в соответствии с пунктом 2.10 настоящего Положения.

3.16. Обращение, содержащее нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, оставляется без ответа по существу поставленных в нем вопросов.

3.17. 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 семи дней со дня регистрации обращения сообщается лицу, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.18. При рассмотрении обращения, содержащего вопрос, на который неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями и в котором не приводятся новые доводы или обстоятельства, принимается решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки. О данном решении уведомляется лицо, направившее обращение. Переписка возобновляется, если основания, по которым она была прекращена, устранены.

3.19. В случае если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается лицу, направившему обращение.

3.20. В случае поступления в Министерство или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте Министерства или официальном Интернет-сайте исполнительных органов государственной власти Республики Адыгея на странице Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», лицу, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении.

3.21. Если ответ по существу поставленных в обращении вопросов не может быть дан без разглашения сведений, охраняемых законодательством

Российской Федерации, в том числе составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, лицу, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленных в нем вопросов в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

3.22. Запрещается направлять ответ с исправлениями, ошибками (в том числе в реквизитах).

3.23. Ответ заявителю печатается на бланке установленного образца и после регистрации направляется в течение одного рабочего дня:

а) в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Министерство или должностному лицу в форме электронного документа;

б) в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Министерство или должностному лицу в письменной форме;

в) выдается на руки заявителю под роспись.

4. Контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений

4.1. Контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов заявителей, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями.

4.2. Контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений включает: постановку поручений по исполнению обращений на контроль; сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений; подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям; подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям; снятие обращений с контроля.

4.3. Контроль за исполнением своевременного рассмотрения обращений обеспечивается старшим инспектором-делопроизводителем.

4.4. Контролю подлежат все поступившие обращения, подлежащие разрешению.

4.5. Постановка на контроль осуществляется соответствующим должностным лицом. Снятие с контроля поручения по разрешению обращения осуществляется: при представлении исполнителем копии ответа заявителю по существу обращения; при переадресации обращения в другой государственный орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов. Исполнителем представляются копии письма о направлении обращения по

принадлежности и копия ответа заявителю.

4.6. Обращения должны быть рассмотрены в течение 30 дней со дня регистрации.

4.7. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Министр, а в случае его отсутствия - его заместители вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя. В резолюции должностного лица, продлевающего срок исполнения, должна быть указана дата, до которой продлевается указанный срок.

5. Личный прием

5.1. Личный прием в Министерстве проводится:

- Министром цифрового развития РА;
- первым заместителем Министра цифрового развития РА;
- заместителем Министра цифрового развития РА.

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

5.3. Место, дни и часы приема утверждаются Министром. График приема размещается на информационном стенде Министерства и на официальном Интернет-сайте исполнительных органов государственной власти Республики Адыгея на странице Министерства в соответствующем разделе.

5.4. В случаях когда поставленные на приеме вопросы не входят в компетенцию Министерства, должностным лицом, проводившим прием, дается разъяснение заявителю, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

5.6. Все обращения, поступившие в ходе личного приёма, регистрируются в течение трех дней и рассматриваются в установленном настоящим Положением порядке.

6. Хранение обращений и материалов, связанных с их рассмотрением

6.1. После подписания ответа, само обращение и другие материалы (с отметкой «в дело» на листе для резолюций или на самом обращении), датой

и подписью соответствующего должностного лица, принявшего такое решение, передаются старшему инспектору-делопроизводителю для отправки заявителю и формирования дела.

6.2. Сформированное дело представляет собой перечень следующих документов:

- лист резолюции по письменному обращению;
- письменное обращение, приложения к нему (если они имеются);
- копию ответа автору обращения, а также копии промежуточных ответов автору (если они имеются);
- резолюцию о продлении срока разрешения.

6.3. При необходимости направления или возврата самого обращения после его рассмотрения в другие государственные органы, органы местного самоуправления или другому должностному лицу в дело подшивается его копия, а также копии сопроводительного документа и ответа заявителю. В учетные формы вносятся соответствующие сведения.

6.4. Материалы по обращениям, подшиваются в дело в хронологическом порядке.

6.5. В учетные формы вносятся сведения о месте хранения материалов рассмотренного обращения.

7. Организация аналитической работы с обращениями

7.1. Письменные, устные, а также обращения в форме электронного документа, должны систематически анализироваться и обобщаться в целях своевременного выявления причин, порождающих нарушения прав и охраняемых законом интересов лиц, изучения общественного мнения, совершенствования работы Министерства.

7.2. Анализ состояния работы с обращениями в Министерстве осуществляется ежеквартально старшим инспектором-делопроизводителем и направляется уполномоченному специалисту для размещения на официальном Интернет-сайте исполнительных органов государственной власти Республики Адыгея на странице Министерства в соответствующем разделе.