



МИНИСТЕРСТВО ЖИЛИЩНОЙ ПОЛИТИКИ, ЭНЕРГЕТИКИ
И ТРАНСПОРТА ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ

П Р И К А З

24 марта 2019 года

№ 58-10-мпр

Иркутск

Об утверждении Положения о порядке работы с обращениями граждан и организаций, поступающими в министерство жилищной политики, энергетики и транспорта Иркутской области

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», указом Губернатора Иркутской области от 14 сентября 2018 года № 181-уг «Об организации работы с обращениями граждан в системе исполнительных органов государственной власти Иркутской области», руководствуясь статьей 21 Устава Иркутской области,

П Р И К А З Ы В А Ю:

1. Утвердить Положение о порядке работы с обращениями граждан и организаций, поступающими в министерство жилищной политики, энергетики и транспорта Иркутской области (прилагается).

2. Признать утратившими силу:

1) приказ министерства жилищной политики, энергетики и транспорта Иркутской области от 24 февраля 2015 года № 10-мпр «О мерах, направленных на организацию работы с обращениями граждан и контрольной деятельности в указанной сфере»;

2) пункт 1 приказа министерства жилищной политики, энергетики и транспорта Иркутской области от 14 апреля 2015 года № 21-мпр «О внесении изменений в отдельные приказы министерства жилищной политики, энергетики и транспорта Иркутской области»;

3) приказ министерства жилищной политики, энергетики и транспорта Иркутской области от 29 июня 2015 года № 66-мпр «О внесении изменений в приказ министерства жилищной политики, энергетики и транспорта Иркутской области от 24 февраля 2015 года № 10-мпр»;

4) пункт 2 приказа министерства жилищной политики, энергетики и транспорта Иркутской области от 18 декабря 2015 года № 187-мпр «О внесении изменений в отдельные нормативные правовые акты Иркутской области»;

5) приказ министерства жилищной политики, энергетики и транспорта Иркутской области от 28 марта 2016 года № 21-мпр «О внесении изменений в приказ министерства жилищной политики, энергетики и транспорта Иркутской области от 24 февраля 2015 года № 10-мпр»;

6) приказ министерства жилищной политики, энергетики и транспорта Иркутской области от 23 августа 2016 года № 94-мпр «О внесении изменений в приказ министерства жилищной политики, энергетики и транспорта Иркутской области от 24 февраля 2015 года № 10-мпр»;

7) приказ министерства жилищной политики, энергетики и транспорта Иркутской области от 26 февраля 2018 года № 29-мпр «О внесении изменений в порядок организации в министерстве жилищной политики, энергетики и транспорта Иркутской области работы с обращениями граждан и контрольной деятельности в указанной сфере».

3. Настоящий приказ подлежит официальному опубликованию в общественно-политической газете «Областная», сетевом издании «Официальный интернет-портал правовой информации Иркутской области» (ogirk.ru), на «Официальном интернет-портале правовой информации» (www.pravo.gov.ru), а также размещению на официальном сайте министерства жилищной политики, энергетики и транспорта Иркутской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

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

Министр жилищной политики,
энергетики и транспорта Иркутской
области



А.М. Сулейменов

Утверждено
приказом министерства жилищной политики,
энергетики и транспорта Иркутской области
от 27 марта 2019 года № 58-10-мспр

ПОЛОЖЕНИЕ
О ПОРЯДКЕ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН И
ОРГАНИЗАЦИЙ, ПОСТУПАЮЩИМИ В МИНИСТЕРСТВО
ЖИЛИЩНОЙ ПОЛИТИКИ, ЭНЕРГЕТИКИ И ТРАНСПОРТА
ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ

Глава 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», указом Губернатора Иркутской области от 14 сентября 2018 года № 181-уг «Об организации работы с обращениями граждан в системе исполнительных органов государственной власти Иркутской области» (далее соответственно - Федеральный закон, указ) и устанавливает порядок рассмотрения поступающих в министерство жилищной политики, энергетики и транспорта Иркутской области в письменной форме или в форме электронного документа предложений, заявлений или жалоб, а также устных обращений российских и иностранных граждан, лиц без гражданства (далее соответственно – министерство, обращения, граждане), а также порядок организации личного приема граждан в министерстве.

2. Настоящее Положение распространяется на все обращения, которые подлежат рассмотрению в соответствии с Федеральным законом.

Употребляемые в настоящем Положении термины и понятия используются в значении, определенном Федеральным законом.

3. Общие вопросы организации работы с обращениями в системе исполнительных органов государственной власти Иркутской области регулируются указом.

Правила организации работы с обращениями по вопросам, касающимся предоставления министерством государственных услуг, определяются соответствующим административным регламентом, утверждаемым приказом министерства.

4. В целях обеспечения реализации права граждан на обращение министерством обеспечивается открытость и доступность информации о своей деятельности в соответствии с требованиями законодательства.

5. Гражданин, организация вправе обжаловать действия (бездействие) министерства по рассмотрению обращений и решений, принятых по результатам их рассмотрения, в суд в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

Глава 2. ПРИЕМ И РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ. ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ КОНТРОЛЯ СОБЛЮДЕНИЯ ТРЕБОВАНИЙ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА О РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ

6. В министерстве подлежат обязательному приему и рассмотрению обращения, соответствующие требованиям статьи 7 Федерального закона и поступившие в министерство:

1) в письменной форме по почтовому адресу: 664027, г. Иркутск, ул. Ленина, 1а, в том числе с помощью факсимильной связи на телефон в рабочие дни с 9-00 до 13-00 и с 14-00 до 18-00: 8(3952) 21-48-21 или доставленные непосредственно в министерство, расположенное по адресу: г. Иркутск, ул. Горького, 31, кабинет 338 (3 этаж) в рабочие дни с 9-00 до 13-00 и с 14-00 до 18-00 (в предпраздничные дни время приема обращений сокращается на 1 час);

2) в форме электронного документа на электронную почту министерства по адресу: komjch@govirk.ru, через официальный сайт министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: <http://gkh.irkobl.ru> (далее - сайт министерства);

3) в ходе личного приема министром жилищной политики, энергетики и транспорта Иркутской области (далее - министр), первым заместителем министра, заместителями министра, уполномоченными должностными лицами министерства.

Министерством обеспечивается также рассмотрение по вопросам, относящимся к задачам и функциям министерства, предусмотренным Положением о министерстве жилищной политики, энергетики и транспорта Иркутской области, утвержденным постановлением Правительства Иркутской области от 25 ноября 2014 года № 590-пп, обращений, поступивших по поручению Губернатора Иркутской области, первого заместителя Губернатора Иркутской области - Председателя Правительства Иркутской области, заместителя Председателя Правительства Иркутской области, курирующего деятельность министерства в соответствии с установленным распределением обязанностей, направленных отделом по обращениям граждан в управлении Губернатора Иркутской области и Правительства Иркутской области по региональной политике (далее - Отдел), а также поступивших в порядке перенаправления из других государственных органов, органов местного самоуправления при соблюдении требований части 4 статьи 8 Федерального закона.

7. При поступлении в министерство входящего телефонного звонка гражданину сообщается:

1) о праве гражданина на обращение, а также о порядке подачи обращения в письменной форме или в форме электронного документа;

2) о праве гражданина на личный прием в министерстве;

3) о праве гражданина на подачу обращения в адрес исполнительных

органов государственной власти Иркутской области и их должностных лиц, структурных подразделений исполнительных органов государственной власти Иркутской области и их должностных лиц, органов местного самоуправления, органов государственной власти, иных органов и организаций по вопросу, указанному гражданином и относящемуся к компетенции соответствующего органа (структурного подразделения), организации, с указанием контактных данных указанного органа (структурного подразделения), организации (адрес, телефон).

Гражданину также разъясняются положения статьи 11 Федерального закона.

8. В случае если государственному гражданскому служащему Иркутской области, работнику, замещающему в министерстве должность, не являющуюся должностью государственной гражданской службы Иркутской области (далее – служащий), принявшему телефонный звонок или к которому непосредственно в личном присутствии обратился гражданин, затруднительно ответить на поставленные перед ним вопросы, телефонный звонок переадресовывается (переводится) на другого служащего в министерстве, или же обратившемуся гражданину сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию, и (или) разъясняется порядок рассмотрения обращения граждан в министерстве, включая право гражданина направить обращение в письменной форме или в форме электронного документа.

9. Подразделением министерства, уполномоченным на осуществление координации деятельности структурных (внутриструктурных) подразделений министерства по вопросам рассмотрения обращений, является отдел организационного и документационного обеспечения министерства (далее – отдел делопроизводства).

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

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

12. Руководитель ответственного подразделения при получении обращения, исходя из должностных обязанностей служащих, определяет ответственного исполнителя, вносит соответствующую отметку в СЭДД и принимает необходимые меры к надлежащему оформлению, качественной и

своевременной подготовке проекта ответа ответственным исполнителем.

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

По истечении указанного срока ответственный исполнитель не может быть изменен, а обращение подлежит рассмотрению ответственным исполнителем, определенным при регистрации обращения.

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

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

16. Ответственность за соблюдение требований законодательства в части непосредственного рассмотрения обращения, включая обеспечение своевременного, полного, объективного и всестороннего рассмотрения обращения, принятие по нему предусмотренных законодательством мер по восстановлению и защите прав граждан, соответствие содержания подготавливаемых ответов на обращения требованиям законодательства, нормам и правилам русского языка, требованиям к оформлению ответов на обращения, в том числе за правильностью указания почтового адреса для направления ответа на обращение, несет ответственный исполнитель и его непосредственный руководитель, осуществляющий контроль в указанной сфере.

17. В целях упорядоченности деятельности по рассмотрению обращения, подготовки сводных отчетных документов в указанной сфере, обеспечения своевременного рассмотрения обращений отдел делопроизводства осуществляет следующие функции:

1) осуществляет внутренний контроль соблюдения порядка и сроков рассмотрения обращений, в том числе посредством направления напоминаний руководителю ответственного подразделения и ответственному исполнителю в СЭДД и на электронную почту;

2) ведет учет поступивших в министерство обращений;

3) осуществляет анализ тематики обращений;

4) вводит необходимые данные в соответствующие системы данных, заполняет раздел «Результаты рассмотрения обращений» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: ССТУ.РФ;

5) отслеживает поступившие обращения на повторность. В случае выявления данного факта информирует об этом ответственного исполнителя;

6) готовит по поручению министра, первого заместителя министра аналитическую информацию по обращениям;

7) еженедельно готовит доклад по обращениям граждан с истекшим сроком рассмотрения и представляет его министру, первому заместителю министра;

8) ежемесячно готовит доклад по исполненным обращениям граждан с нарушенным сроком исполнения;

9) обеспечивает совместно со служащим, указанным в пункте 18 настоящего Положения, исполнение требований пункта 9 части 1 статьи 13 Федерального закона от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

10) иные функции, предусмотренные настоящим Положением, иными правовыми актами министерства, Положением об Отделе.

18. Организация информационно-технического обеспечения работы с обращениями в министерстве осуществляется служащим, назначенным распоряжением министерства редактором сайта министерства.

19. Контроль за соблюдением настоящего Положения в министерстве осуществляется министром, а также первым заместителем министра.

Глава 3. ОРГАНИЗАЦИЯ В МИНИСТЕРСТВЕ РАБОТЫ ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ

20. При рассмотрении обращения министерство:

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

4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, установленных настоящим Положением;

5) уведомляет гражданина о переадресации его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией в течение семи календарных дней с момента регистрации в СЭДД.

21. При ответах на телефонные звонки и устные обращения служащие в

министерстве обязаны в соответствии с законодательством:

1) исходить из того, что признание, соблюдение и защита прав и свобод человека и гражданина определяют смысл и содержание его профессиональной служебной деятельности;

2) не совершать поступки, порочащие его честь и достоинство;

3) проявлять корректность в обращении с гражданами;

4) не допускать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб его репутации или авторитету министерства;

5) соблюдать установленные правила публичных выступлений и предоставления служебной информации;

6) соблюдать иные требования к служебному поведению служащего, установленные законодательством.

22. При рассмотрении обращения ответственное подразделение запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах и у иных должностных лиц.

Для уточнения сведений, содержащихся в обращении, ответственное подразделение в течение семи календарных дней с даты регистрации обращения вправе в установленном порядке направить гражданину соответствующий запрос.

23. Соисполнители в течение десяти календарных дней с даты регистрации обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для подготовки ответа.

24. К оформлению ответа на обращение предъявляются следующие требования:

1) ответ должен содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении, со ссылкой на законодательство (с указанием реквизитов правовых актов);

2) при подтверждении фактов, изложенных в обращении, в тексте следует указывать, какие меры приняты, какие меры планируется предпринять для разрешения вопросов, указанных в обращении, с указанием конкретных сроков;

3) в случае если вопрос, изложенный в обращении, не может быть решен положительно, указываются причины, по которым принимается такое решение;

4) в случае если на обращение дается промежуточный ответ, в тексте указываются основания (причины) принятия ответственным исполнителем решения о продлении срока направления ответа гражданину, дата, не позднее которой гражданину будет направлен ответ, информация от соисполнителя (при наличии);

5) на коллективное обращение ответ направляется в адрес гражданина, стоящего по списку первым, если не определено лицо, на чье имя необходимо направить ответ;

6) на коллективное обращение работников организаций и других коллективов граждан ответ направляется их руководителю (за исключением

случаев обжалования действий руководителя) с просьбой сообщить о результатах рассмотрения обратившимся работникам;

7) ответ на резолюцию митинга, собрания и других массовых мероприятий направляется руководителю инициативной группы;

8) ответ на обращение подписывается министром либо уполномоченным на то должностным лицом в пределах компетенции.

25. Обращения считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты все необходимые меры и даны исчерпывающие ответы в соответствии с законодательством и настоящим Положением. Рассмотрение обращения не может считаться законченным на основании информации, в которой сообщается о предполагаемых мерах по решению вопросов.

26. В случае, если в письменном обращении, непосредственно адресованном министерству, его должностным лицам, содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу вправе принять министр либо уполномоченное на то должностное лицо по представлению ответственного исполнителя, согласованному руководителем ответственного подразделения, с приложением обосновывающих документов. О данном решении ответственным исполнителем обеспечивается в установленном порядке уведомление гражданина, направившего обращение.

27. В случае поступления в министерство обращения с просьбой о прекращении рассмотрения ранее направленного обращения такое обращение направляется руководителю ответственного подразделения для сведения и списания в дело ранее поступившего обращения.

28. Обращение, поступившее в министерство в соответствии с его компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению в течение 30 календарных дней с даты его регистрации, за исключением случаев, указанных в пункте 29 настоящего Положения.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления или иным должностным лицам уполномоченные должностные лица вправе принять решение о продлении срока рассмотрения обращения, но не более чем на 30 календарных дней с обязательным уведомлением гражданина о продлении срока его рассмотрения и указанием причин продления.

Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения должно быть подготовлено ответственным подразделением до истечения срока исполнения, установленного при регистрации обращения.

Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения, подготовленное ответственным подразделением, подписывается уполномоченным должностным лицом и является решением о продлении

срока рассмотрения обращения.

Отдел делопроизводства регистрирует указанное уведомление и направляет его в адрес гражданина.

29. Порядок рассмотрения отдельных обращений.

Письменное обращение, поступившее Губернатору Иркутской области и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматривается в течение двадцати календарных дней со дня регистрации письменного обращения. Установленный срок может быть продлен в порядке и по основаниям, предусмотренным законодательством, с обязательным уведомлением гражданина, направившего обращение.

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию министерства, направляется в течение семи календарных дней со дня регистрации обращения в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина в течение указанного срока о переадресации обращения.

В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи календарных дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

30. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и Губернатору Иркутской области с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в подпункте 3 пункта 36 настоящего Положения.

31. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи календарных дней со дня регистрации возвращается гражданину с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

32. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую Федеральным законом тайну, гражданину в течение 30 календарных дней сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

33. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения

в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

34. В соответствии с законодательством запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

35. В случае поступления в министерство письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с пунктом 37 настоящего Положения на сайте министерства, гражданину, направившему обращение, в течение семи календарных дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес сайта министерства, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

36. Ответ на обращение министерством не дается в случаях:

1) если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ. В случае содержания в обращении сведений 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;

2) если в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. При этом гражданину в течение тридцати календарных дней со дня регистрации обращения сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

3) если текст письменного обращения не поддается прочтению. При этом если фамилия гражданина и адрес не поддаются прочтению;

4) если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы 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 министерство. При этом гражданин уведомляется в течение 30 календарных дней со дня регистрации обращения о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу;

5) если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией. При этом гражданину, направившему указанное обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения направляется соответствующее уведомление.

37. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в

министерство в форме электронного документа в течение одного рабочего дня со дня регистрации ответа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в министерство в письменной форме в течение двух рабочих дней со дня регистрации ответа.

Кроме того, на поступившее в министерство 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 пункта 33 настоящего Положения на сайте министерства.

38. Ответы на обращения вместе с обращениями, законченными делопроизводством, формируются в дела. Формирование дел осуществляется в структурных (внутриструктурных) подразделениях министерства после направления ответа гражданину. Дело формируется по каждому зарегистрированному обращению в отдельности.

Документы в дело помещаются в хронологическом порядке:

- 1) оригинал обращения с приложениями (при наличии);
- 2) оригинал(ы) поручения(й) должностного(ых) лица (лиц) (при наличии);
- 3) копия(и) служебной(ых) записки(ок) (при наличии);
- 4) оригинал ответа на обращение с листом согласования, за исключением случаев, установленных Федеральным законом, при которых ответ на обращение не дается;
- 5) оригинал уведомления гражданину в случае списания обращения в дело без направления ответа гражданину;
- 6) подтверждение направления ответа гражданину по адресу электронной почты (в случае направления ответа гражданину по адресу электронной почты).

Сформированное дело скрепляется, в правом верхнем углу первого листа дела проставляется регистрационный номер обращения.

С момента заведения и до передачи в архив дела хранятся в структурных (внутриструктурных) подразделениях министерства.

Передача дел в архив осуществляется в соответствии с законодательством об архивном деле и номенклатурой дел министерства.

Рассмотренные обращения, стоящие на контроле в Отделе, и ответы на них передаются в установленном порядке в Отдел для обеспечения снятия с контроля и их хранения в соответствии с законодательством.

Глава 4. ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ ГРАЖДАН В МИНИСТЕРСТВЕ

39. Личный прием граждан в министерстве осуществляется согласно графикам личного приема граждан соответствующими должностными лицами министерства, указанными в этих графиках.

График личного приема граждан по форме, установленной распоряжением министерства, подлежит утверждению в установленном порядке министром, а в случаях его временного отсутствия (временная нетрудоспособность, отпуск), исключающих возможность непосредственного утверждения соответствующего графика указанным должностным лицом - первым заместителем министра, если иное не установлено законодательством.

40. В целях обеспечения осуществления в соответствии с законодательством и настоящим Положением личного приема граждан в министерстве распоряжением министерства определяется соответствующее уполномоченное должностное лицо министерства (далее - ответственный за обеспечение личного приема граждан в министерстве).

41. К числу основных функций ответственного за обеспечение личного приема граждан в министерстве в соответствии с законодательством относятся следующие:

1) подготовка и представление на утверждение в установленном порядке графиков личного приема граждан в срок до первого рабочего дня каждого месяца, в котором соответствующими должностными лицами министерства, указанными в этих графиках, будет проводиться личный прием граждан;

2) обеспечение опубликования графиков личного приема граждан в общественно-политической газете «Областная», их размещение на сайте министерства совместно с редактором сайта министерства, а также на стендах в фойе здания по фактическому местонахождению министерства, направление указанных графиков в аппарат Губернатора Иркутской области и Правительства Иркутской области в срок до первого рабочего дня каждого месяца, в котором соответствующими должностными лицами министерства, указанными в этих графиках, будет проводиться личный прием граждан;

3) осуществление в соответствии с законодательством и настоящим Положением записи граждан на личный прием к соответствующим должностным лицам министерства, указанным в утвержденном в установленном порядке на соответствующий месяц графике личного приема граждан и ведение журнала записи на личный прием граждан по форме, установленной распоряжением министерства;

4) ведение карточек личного приема граждан по форме, установленной распоряжением министерства.

42. Запись граждан на личный прием к соответствующим должностным лицам министерства, указанным в утвержденном в установленном порядке на соответствующий месяц графике личного приема граждан, осуществляется в соответствии с законодательством и указанным графиком в первый рабочий день месяца, в котором будет проводиться личный прием граждан, в порядке очередности при личном обращении граждан по адресу: г. Иркутск, ул. Горького, д. 31, кабинет 308, а также при устном обращении граждан по телефону: 8(3952) 21-48-00, 21-48-01 с 9-00 часов до 13-00 часов

и с 14-00 часов до 18-00 часов.

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

43. Осуществление записи на личный прием производится при предоставлении гражданином необходимой информации, предусмотренной пунктом 31 Порядка организации работы с обращениями граждан в системе исполнительных органов государственной власти Иркутской области, утвержденного указом.

44. Личный прием граждан соответствующим должностным лицом министерства, указанным в утвержденном в установленном порядке на соответствующий месяц графике личного приема граждан, осуществляется, если иное не установлено законодательством, в порядке записи по адресу в день и время, которые указаны в этом графике, при предъявлении гражданином документа, удостоверяющего его личность.

45. Содержание устного обращения, поступившего в ходе личного приема граждан, заносится в карточку личного приема гражданина незамедлительно.

46. В ходе личного приема граждан с письменного согласия гражданина и уведомления должностного лица министерства, осуществляющего личный прием граждан, допускается фиксация личного приема граждан с помощью средств аудио-, видеозаписи в соответствии с законодательством.

47. В рамках проведения общероссийского дня приема граждан (далее - ОДПГ) не менее чем за три месяца до дня его проведения в министерстве осуществляется подготовка распоряжения министерства или актуализация ранее изданного распоряжения министерства, которым предусмотрено:

1) утверждение списка должностных лиц, которые в ОДПГ будут проводить личный прием граждан в министерстве (далее - список уполномоченных лиц), из числа лиц, замещающих должности не ниже должности заместителя министра;

2) назначение ответственного за организацию и проведение ОДПГ в министерстве;

3) назначение ответственного за информационно-техническую организацию проведения ОДПГ в министерстве, включая техническую организацию рабочих мест лиц, указанных в подпунктах 1 и 2 настоящего пункта.

48. Список уполномоченных лиц за две недели до проведения ОДПГ:

1) подлежит размещению в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» ответственным за информационно-техническую организацию проведения ОДПГ в министерстве;

2) подлежит размещению на стендах в фойе здания министерства, представлению в аппарат Губернатора Иркутской области и Правительства Иркутской области ответственным за организацию и проведение ОДПГ в

министерстве.

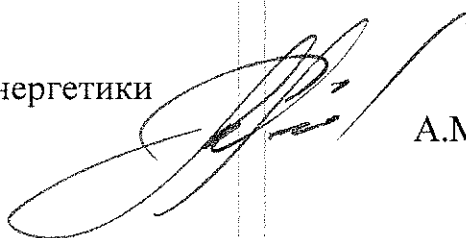
49. Ответственным за информационно-техническую организацию проведения ОДПГ в министерстве и ответственным за организацию и проведение ОДПГ в министерстве обеспечивается:

1) заполнение формы отчета в электронном справочнике ограниченного доступа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: ССТУ.РФ (далее - Электронный справочник), в разделе «Итоговый сводный отчет» о результатах личного приема граждан в министерстве в течение трех календарных дней со дня проведения ОДПГ;

2) заполнение и направление в Правительство Иркутской области в течение пяти календарных дней со дня проведения ОДПГ формы отчета о результатах проведения ОДПГ в министерстве;

3) постоянная техническая поддержка работы Электронного справочника.

Министр жилищной политики, энергетики
и транспорта Иркутской области



А.М. Сулейменов