



МИНИСТЕРСТВО ЭКОНОМИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ
САХАЛИНСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

от 13.06.2018 № 8

г. Южно-Сахалинск

**Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений
граждан в министерстве экономического развития
Сахалинской области**

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», приказываю:

1. Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в министерстве экономического развития Сахалинской области.

2. Признать утратившими силу приказы министерства экономического развития Сахалинской области:

- от 19.12.2013 № 265 «Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан в министерстве экономического развития Сахалинской области»;

- от 17.02.2014 № 16 «О внесении изменений в Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в министерстве экономического развития Сахалинской области»;

- от 18.05.2015 № 15 «О внесении изменений в Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в министерстве экономического развития Сахалинской области»;

- от 11.06.2015 № 18 «О внесении изменений в Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в министерстве экономического развития Сахалинской области».

3.05-15 (п)(1.0)



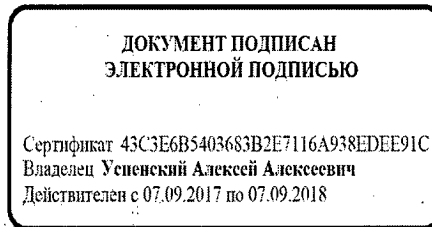
КОПИЯ ВЕРНА
МИНЭКОРАЗВИТИЯ ОБЛАСТИ
«13» 06 2018
А. Г. КАЛИНИЧЕВА *А. Г. Калиничева*

Сахалинской области».

3. Опубликовать настоящий приказ в газете «Губернские ведомости», на «Официальном интернет-портале правовой информации» и разместить на официальном сайте министерства экономического развития Сахалинской области.

4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Министр экономического
развития Сахалинской
области



А.А. Успенский



КОПИЯ ВЕРНА
МИНЭКОМРАЗВИТИЯ ОБЛАСТИ
«13» 06 2018
Л. Г. КАПИНИЧЕВА *Л. Г. Капинычева*

УТВЕРЖДЕНО

приказом министерства экономического
развития Сахалинской области

от 13 июня 2018г. № 8

ПОЛОЖЕНИЕ
О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН
В МИНИСТЕРСТВЕ ЭКОНОМИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ ОБЛАСТИ

1. Общие положения

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в министерстве экономического развития Сахалинской области (далее - Положение) определяет порядок организации рассмотрения индивидуальных и коллективных обращений граждан, включая организацию личного приема граждан, контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, анализа и обобщения информации, содержащейся в них, проверку состояния работы с обращениями в структурных подразделениях министерства экономического развития Сахалинской области (далее - Министерство).

1.2. Положение распространяется на обращения граждан, в том числе юридических лиц, поступающие в Министерство в письменной форме, в форме электронного документа (далее - обращения), подлежащие рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Закон № 59-ФЗ).

1.3. Должностные лица Министерства, осуществляющие рассмотрение обращений в соответствии с их должностными регламентами, несут установленную законодательством Российской Федерации ответственность, в том числе за объективное, всестороннее и своевременное их рассмотрение.

1.4. Делопроизводство по обращениям осуществляется отделом финансового и организационного департамента оценки регулирующего воздействия, кадрового и финансового обеспечения Министерства (далее - отдел по работе с обращениями граждан Министерства).

1.5. Ответственность за организацию, соблюдение сроков рассмотрения обращений, состояние делопроизводства по обращениям в структурных подразделениях Министерства несут руководители структурных подразделений Министерства в соответствии с распределением обязанностей.



КОПИЯ ВЕРНА
МИНСКОГО ЭКОНОМИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ САХАЛИНСКОЙ ОБЛАСТИ
«13» 06 2018
А. Г. КАПИНИЧЕВА *А. Г. Капичева*

1.6. Должностные лица Министерства, осуществляющие рассмотрение обращений, обеспечивают обработку персональных данных обратившихся в Министерство граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации о персональных данных.

Особенности работы с документами, содержащими конфиденциальную информацию (служебную и иную тайну, персональные данные), регулируются в соответствии с федеральным законодательством.

Положение не распространяются на организацию работы с документами, содержащими сведения, составляющие государственную тайну.

1.7. Обращения, поступившие в Министерство, подлежат обязательному приему и рассмотрению.

2. Порядок информирования граждан об организации рассмотрения обращений

2.1. Юридический и фактический адрес Министерства: 693009, Сахалинская область, г. Южно-Сахалинск, пр. Коммунистический, дом, 32, каб. 209.

2.2. Письменное обращение с доставкой по почте направляется по почтовому адресу Министерства: 693009, Сахалинская область, г. Южно-Сахалинск, пр. Коммунистический, дом, 32, каб. 209.

2.3. Обращения в форме электронного документа направляются путем заполнения специальной формы на официальном сайте Министерства <http://mineconom.admsakhalin.ru/> (далее – официальный сайт Министерства) или направляются на адрес электронной почты Министерства econom@sakhalin.gov.ru.

2.4. Контактные телефоны: приемная - 8(4242) 670-700, факс 8(4242) 50-53-40; отдел финансового и организационного обеспечения департамента оценки регулирующего воздействия, кадрового и финансового обеспечения Министерства - 8(4242) 670-706.

2.5. График работы Министерства:

понедельник - четверг: 9.00 - 17.15;

пятница: 9.00 – 17.00;

перерыв: 13.00 - 14.00;

выходные дни: суббота, воскресенье.

2.6. Сведения о местонахождении Министерства, почтовый адрес, контактные телефоны, телефоны для справок размещаются на официальном сайте Министерства, а также на информационном стенде по месту нахождения Министерства.

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

2.8. График личного приема граждан размещается на информационном стенде, находящимся в Министерстве, а также на официальном сайте Министерства.

3. Прием и регистрация обращения

3.1. Должностным лицом, ответственным за прием и регистрацию письменных обращений граждан и организаций, прилагаемых к нему документов (при их наличии), а также обращений в форме электронного документа является государственный гражданский служащий отдела по работе с обращениями граждан Министерства, ответственный за делопроизводство.

3.2. Государственный гражданский служащий отдела по работе с обращениями граждан Министерства, ответственный за делопроизводство:

- проверяет правильность адресности корреспонденции;
- регистрирует обращения путем ввода необходимых данных об обратившихся гражданах и содержания их обращений в систему электронного документооборота (далее - СЭД), которая автоматически присваивает обращению регистрационный номер;
- определяет соответствие обращения требованиям, установленным к его содержанию настоящим Положением;
- проставляет отметку на обращении (дата приема, входящий номер);
- на каждое поступившее в Министерство письменное обращение в целях контроля сроков рассмотрения заводит отдельную регистрационно-контрольную карточку;
- проставляет отметку о принятии обращения с указанием даты приема и входящего номера (по просьбе гражданина).

Ошибочно (не по адресу) присланные письма государственный гражданский отдела по работе с обращениями граждан Министерства, ответственный за делопроизводство, возвращает их на почту не вскрывая.

3.3. Срок приема и регистрации обращений и прилагаемых к нему документов (при их наличии) - 3 дня с момента поступления письменного обращения в Министерство.

3.4. Датой принятия Министерством обращения считается дата регистрации обращения, указанная в регистрационно-контрольной карточке документа, сформированной в системе электронного документооборота (СЭД).

3.5. Государственный гражданский служащий отдела по работе с обращениями граждан Министерства, ответственный за делопроизводство, при регистрации обращений проверяет установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений, а также проверяет поступившие обращения на повторность.



КОПИЯ ВЕРНА
 Минзкоисполраззатя области
 «13» 06 2018 г.
 Л. Г. Калиничева
Л.И.И.

4. Порядок работы с зарегистрированным обращением

4.1. Обращение, поступившее в Министерство в письменной форме или в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Законом № 59-ФЗ и настоящим Положением.

Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать либо наименование Министерства, либо фамилию, имя, отчество министра, либо его должность. Также гражданин указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

4.2. Обращение, поступившее в Министерство в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Законом № 59-ФЗ. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения.

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

4.3. В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру должностным лицом отдела по работе с обращениями граждан Министерства.

В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте (бандероли, посылке) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения руководством департамента оценки регулирующего воздействия, кадрового и финансового обеспечения Министерства.

4.4. Срок рассмотрения обращений граждан – в течение 30 дней со дня регистрации.

Министр вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений.

В соответствии с частью 2 статьи 12 Закона № 59-ФЗ в исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Закона № 59-ФЗ, министр либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

4.5. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в

компетенцию Министерства, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов. Уведомление заявителя о направлении его обращения по подведомственности осуществляется в день направления обращения по подведомственности.

4.6. Если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, или его почтовый (электронный) адрес, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

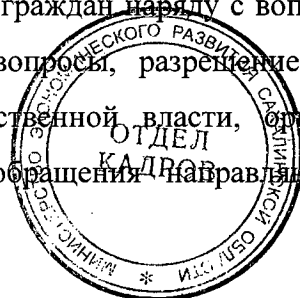
4.7. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, Министерство вправе оставить такое обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю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

Если текст письменного обращения не поддается прочтению, 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 чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый (электронный) адрес поддаются прочтению.

4.8. В случае 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, министр либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Министерство.

О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

4.9. Если в обращениях граждан наряду с вопросами, относящимися к компетенции Министерства, содержатся вопросы, разрешение которых находится в компетенции различных органов государственной власти, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращения направляются в течение семи дней со дня



КОПИЯ
 МИНСКОГО ОБЛАСТНОГО ЦЕНТРА
 «В» 06 20/08
 А. Г. КАПЛИНЧЕВА

регистрации в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

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

4.11. 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, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

4.12. Должностным лицом, ответственным за направление обращений на рассмотрение, является государственный гражданский служащий отдела по работе с обращениями граждан Министерства, ответственный за делопроизводство.

4.13. Государственный гражданский служащий отдела по работе с обращениями граждан Министерства, ответственный за делопроизводство, в день регистрации передает обращение министру либо лицу, его замещающему, для определения структурного подразделения Министерства, в которое направляется письменное обращение на исполнение.

4.14. В случаях, когда обращение направляется для рассмотрения двум или нескольким структурным подразделениям Министерства, ответственным исполнителем является структурное подразделение Министерства или его должностное лицо, указанное в резолюции первым. Оно осуществляет сбор соответствующей информации от других исполнителей, указанных в резолюции (далее - соисполнитель), координацию их работы для подготовки ответа гражданину.

Если в поручении о рассмотрении обращения указаны несколько структурных подразделений Министерства, копии обращения направляются всем указанным структурным подразделениям Министерства, для соисполнения поручения.

Оригинал обращения остается у государственного гражданского служащего отдела по работе с обращениями граждан Министерства, ответственного за делопроизводство, для осуществления контроля за соблюдением сроков подготовки ответа заявителю.

Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

5. Организация рассмотрения обращений в структурных подразделениях Министерства

5.1. Руководитель структурного подразделения либо лицо, его замещающее, после получения письменного обращения с резолюцией министра либо лица, его замещающего, направляет данное обращение непосредственному исполнителю (соисполнителю) на рассмотрение.

В случае ошибочного направления обращения в структурное подразделение Министерства его руководитель в срок до 3 рабочих дней с даты регистрации обращения в Министерстве возвращает его государственному гражданскому служащему отдела по работе с обращениями граждан Министерства, ответственного за делопроизводство, с пометкой для внесения соответствующих исправлений в СЭД и передачи обращения по принадлежности.

5.2. Должностными лицами, ответственными за рассмотрение обращения, являются: государственный гражданский служащий, определенный руководителем структурного подразделения, непосредственным исполнителем (соисполнителем), руководитель структурного подразделения, осуществляющего рассмотрение обращения, и курирующий данное направление деятельности заместитель министра.

5.3. Письменные обращения рассматриваются непосредственно в структурном подразделении Министерства, при необходимости с выездом на место. Решение о рассмотрении обращения с выездом на место принимается министром.

При проверке обращений с выездом на место результаты проверки оформляются справкой. Справка вместе с обращением передается в государственному гражданскому служащему отдела по работе с обращениями граждан Министерства, ответственного за делопроизводство.

5.4. Непосредственный исполнитель (соисполнитель), ответственный за рассмотрение обращения:

- самостоятельно изучает и анализирует письменное обращение;
- определяет достаточность информации, содержащейся в письменном обращении и прилагаемых к нему документах;
- запрашивает в случае необходимости в установленном законодательством порядке дополнительные материалы у гражданина, государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц;
- определяет перечень нормативных правовых актов, подлежащих применению для рассмотрения обращения;
- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения;



КОПИЯ ВЕРНА
 МИНЭКО РАЗВИТИЯ ОБЛАСТИ
 «13» 08 2017 г.
 А. Г. КАПИНИЧЕВА *А. Г. Капичева*

- готовит проект письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов;

- направляет обращение на рассмотрение в другой орган государственной власти, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией;

- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган государственной власти, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

5.5. Срок рассмотрения письменного обращения и подготовки ответа непосредственным исполнителем - не позднее, чем за 3 рабочих дня до окончания срока рассмотрения обращения.

5.6. Соисполнитель, ответственный за рассмотрение обращения передает в адрес непосредственного исполнителя свои предложения для включения в проект ответа в соответствии с компетенцией не позднее 20 календарных дней со дня регистрации письменного обращения.

В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения в Министерстве сообщается гражданину, направившему обращение (часть 4.1 статьи 11 Закона № 59-ФЗ).

5.7. Непосредственный исполнитель, рассмотрев поступившее письменное обращение, подготавливает проект ответа.

5.8. Непосредственный исполнитель передает подготовленный им проект ответа руководителю структурного подразделения либо лицу, его замещающему, на согласование.

5.9. Руководитель структурного подразделения либо лицо, его замещающее передает согласованный им и курирующим соответствующее направление деятельности заместителем министра ответ для подписания министру либо лицу, его замещающему.

Ответ на обращение оформляется на бланке Министерства и подписывается министром либо уполномоченным должностным лицом.

Основной исполнитель готовит письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Закона № 59-ФЗ, а в случае, предусмотренном частью 5.1 статьи 11 Закона № 59-ФЗ, гражданину, 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, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

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

5.10. Направление ответа на обращение по почте осуществляется государственным гражданским служащим отдела по работе с обращениями граждан Министерства, ответственным за делопроизводство, после присвоения исходящего регистрационного номера в СЭД.

Направление ответа на обращение по адресу электронной почты осуществляется непосредственным исполнителем.

5.11. Ответ на обращение направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

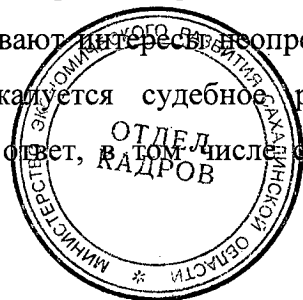
Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

Ответ на коллективное обращение граждан направляется на имя одного из лиц, указанных в обращении (если в обращении не оговорено конкретное лицо, уполномоченное получить ответ на обращение).

5.12. Обращения граждан считаются разрешенными, если рассмотрены и решены все затронутые в них вопросы, по ним приняты необходимые меры и заявителям даны ответы.

5.13. Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, содержать ссылки на нормы законодательства Российской Федерации и Сахалинской области с разъяснением по существу всех затронутых в них вопросов, а также содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), к которому может быть направлена жалоба.

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



КОПИЯ ВЕРНА
МИНСКОЕ СЛАЗАТТЯЯ ОБЛАСТИ
«13» 06 2019.
А. Г. КАПИНИЧЕВА

судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Закона № 59-ФЗ на официальном сайте Министерства (часть 4 статьи 10 Закона № 59-ФЗ).

В случае поступления в Министерство письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Закона на официальном сайте Министерства, гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта Министерства, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается (часть 5.1 статьи 11 Закона).

Гражданину на одно его обращение направляется только один ответ, несмотря на количество вопросов, изложенных в нем.

Ответственный исполнитель и должностное лицо, подписавшее ответ, несут персональную ответственность за своевременность, полноту, содержание ответа, достоверность ссылки на нормативные правовые акты.

6. Порядок завершения работы с обращением и хранения рассмотренных обращений

6.1. Обращение считается рассмотренным, если гражданину дан письменный или устный (с согласия гражданина) ответ по существу поставленных в нем вопросов, направлены соответствующие запросы и уведомления, приняты необходимые решения и меры в соответствии с законодательством Российской Федерации (статья 10 Закона № 59-ФЗ).

6.2. Ответственным за оформление дела по обращению гражданина и его хранение является государственный гражданский служащий отдела по работе с обращениями граждан Министерства, ответственный за делопроизводство.

Государственный гражданский служащий отдела по работе с обращениями граждан, ответственный за делопроизводство, после получения письменного обращения с резолюцией министра либо лица, его замещающего о списании его в дело формирует обращение гражданина и документы, связанные с его решением, в дело в соответствии с номенклатурой дел.

6.3. Законченные производством обращения хранятся на рабочем месте у государственного гражданского служащего отдела по работе с обращениями граждан Министерства, ответственного за делопроизводство, в соответствии с номенклатурой дел в течение трех лет, после чего передаются на хранение в архив Министерства.

По истечении срока хранения (5 лет) они подлежат уничтожению.

Оформление дел осуществляется в соответствии с требованиями, установленными действующим законодательством.

6.4. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их комплектность. Документы в делах должны располагаться в хронологическом порядке.

7. Организация личного приема граждан

7.1. Личный прием граждан по вопросам, отнесенным к компетенции Министерства, проводится в целях поддержания непосредственных контактов Министерства с населением и оперативного решения актуальных вопросов на основе качественного и своевременного рассмотрения обращений, предложений и жалоб граждан.

7.2. Вход и передвижение по помещениям, в которых проводится личный прием граждан, не должны создавать затруднений для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Для ожидания гражданами личного приема, а также для заполнения необходимых документов отводятся места, оборудованные стульями, столами (стойками) для возможности оформления документов, которые обеспечиваются писчей бумагой, ручками, бланками документов.

7.3. Оформление визуальной, текстовой информации должно соответствовать оптимальному зрительному восприятию этой информации гражданами.

Помещение для осуществления приема граждан должно быть оборудовано в соответствии с санитарными нормами и правилами, с соблюдением мер безопасности.

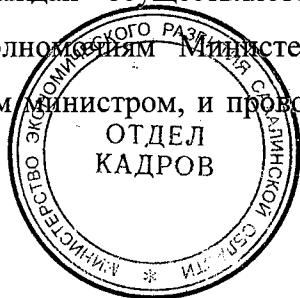
В помещении гражданин должен иметь доступ к основным нормативным правовым актам, регулирующим полномочия и сферу компетенции Министерства.

Министром и его заместителями проводится личный прием граждан по вопросам, относящимся к полномочиям министерства, в помещении приемной Министерства.

7.4. Ответственным за запись граждан на личный прием является государственный гражданский служащий отдела по работе с обращениями граждан Министерства, ответственный за делопроизводство.

8. Проведение личного приема

8.1. Личный прием граждан осуществляется руководством министерства по вопросам, относящимся к полномочиям Министерства, в соответствии с графиком личного приема, утверждаемым министром, и проводится в приемные дни министром и



КОПИЯ ВЕРНА
МИНЭКОНОМРАЗВИТИЯ ОБЛАСТИ
«13» 06 2018 г.
Л. Г. КАЛИНИЧЕВА

J. Шел

его заместителями по пятницам с 17.00 до 19.00 ч. (за исключением нерабочих выходных и праздничных дней) по адресу: г. Южно-Сахалинск, Коммунистический проспект, д. 32.

8.2. Организацию личного приема граждан руководством Министерства осуществляет государственный гражданский служащий отдела по работе с обращениями граждан Министерства, ответственный за делопроизводство, путем:

а) обеспечения записи граждан на личный прием по их письменным обращениям;

б) своевременного уведомления граждан о проведении личного приема руководством Министерства;

в) получения не позднее 3 рабочих дней до даты приема от структурных подразделений Министерства, осуществляющих рассмотрение обращения гражданина о личном приеме руководством Министерства, материалов необходимых для приема (краткая справка по обращению на имя заместителя министра с изложением сути обращения и предлагаемых вариантов решения вопроса), а также при необходимости других материалов, позволяющих решить вопросы обращения в наиболее полном объеме.

Места получения информации о работе с обращениями в Министерстве оборудуются информационными стендами, телефонной связью и копировальной техникой.

Информация о личном приеме граждан размещается на официальном сайте Министерства, а также на информационном стенде в Министерстве.

8.3. При осуществлении записи на личный прием к министру государственный гражданский служащий отдела по работе с обращениями граждан, ответственный за делопроизводство:

- осуществляет запись граждан на личный прием к министру или заместителю министра и ведет учет обращений граждан в Журнале учета обращений граждан (далее - Журнал), форма которого предусмотрена приложением №1 к настоящему Положению;

- направляет министру или заместителю министра карточки личного приема граждан с приложением имеющихся материалов по рассматриваемому вопросу.

8.4. В случае необходимости министр дает должностным лицам структурных подразделений Министерства поручения о подготовке необходимых материалов по рассматриваемому вопросу к дате приема.

8.5. По решению министра к участию в проведении им приема граждан могут привлекаться иные государственные гражданские служащие Министерства.

8.6. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, а также (при необходимости) документы, обосновывающие и поясняющие суть обращения.

На основании этих документов оформляется карточка личного приема гражданина, форма которой предусмотрена приложением № 2 к настоящему Положению.

8.7. Во время личного приема гражданин может сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поставленных им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

Содержание устного обращения гражданина заносится в карточку личного приема гражданина.

В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина 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 гражданина вопросов.

На письменных обращениях, принятых в ходе личного приема, указывается дата и делается отметка «принято на личном приеме».

8.8. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном настоящим Положением порядке.

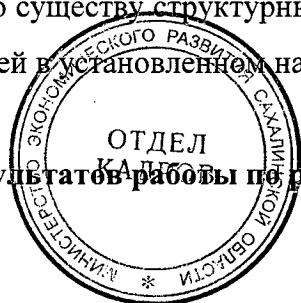
О принятии письменного обращения гражданина производится запись в карточке личного приема.

Если в ходе личного приема гражданина выясняется, что решение вопросов, содержащихся в обращении, не относится к компетенции Министерства, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов (пункт 6 статьи 13 Закона № 59-ФЗ), о чем заносится информация в карточку личного приема гражданина.

8.9. В случаях, если на личном приеме возникают новые вопросы и обращения, которые не могут быть решены непосредственно во время приема, гражданину предлагается оставить заявление в письменной форме, которое в установленном настоящим Положением порядке подлежит регистрации и последующему направлению на рассмотрение и разрешение по существу структурными подразделениями Министерства в соответствии с их компетенцией в установленном настоящим Положением порядке.

9. Обобщение результатов работы по рассмотрению обращений



КОПИЯ ВЕРНА
 Минзкоимразвития области
 «13» 08 2018 г.
 А. Г. Калининцева

А. Г. Калининцева

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

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

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

10. Контроль за обеспечением порядка работы с обращениями

10.1. Контроль за обеспечением порядка работы с обращениями 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 граждан, анализа содержания

10.2. Контроль за исполнением обращений включает:

- а) постановку поручений по исполнению обращений на контроль;
- б) сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- в) снятие обращений с контроля.

10.3. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан.

Контроль за поступившим обращением начинается с момента его регистрации и заканчивается при регистрации ответа его автору.

10.4. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляется государственным гражданским служащим отдела по работе с обращениями граждан, ответственным за делопроизводство.

Началом срока рассмотрения обращений граждан считается день их регистрации, окончанием - день регистрации письменного ответа.

Контроль за рассмотрением обращений осуществляется руководителями структурных подразделения-ответственного исполнителя.

10.5. Контроль за полнотой разрешения вопросов, содержащихся в обращениях граждан, осуществляется заместителями министра экономического развития Сахалинской области в соответствии с распределением полномочий.

Государственный гражданский служащий отдела по работе с обращениями граждан, ответственный за делопроизводство, еженедельно направляет ответственным за рассмотрение обращения структурным подразделениям информацию об обращениях, срок рассмотрения которых истек.

10.6. Обращения, поставленные на контроль, считаются исполненными и снимаются с контроля государственным гражданским служащим отдела по работе с обращениями граждан, ответственным за делопроизводство Министерства после полного рассмотрения поставленных в обращении вопросов и направления соответствующих ответов по существу гражданам и органам, направившим обращения граждан с контролем исполнения.

10.7 Промежуточный ответ на обращение или перепоручение исполнения обращения другому должностному лицу или структурному подразделению Министерства не является основанием для снятия обращения с контроля.

10.8. Снятие обращения с контроля осуществляет министр либо лицо, его замещающее.

Датой снятия обращения с контроля является дата отправления окончательного ответа гражданину и в орган, направивший обращение с контролем исполнения.

10.9. Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан включает в себя проведение проверок (в том числе с выездом на место), выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей.

10.10. Нарушения установленного порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения, необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации

11. Обжалование решений, принятых по обращению

Граждане вправе обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в соответствии с законодательством Российской Федерации



КОПИЯ ВЕРНА
 МИНЭКОС РАЗВИТИЯ ОБЛАСТИ
 «19» 06 2018
 А. Г. КАЛИНИЧЕВА

С.И.И.

Приложение №1

к Положению
о порядке рассмотрения обращений граждан
в министерстве экономического развития
Сахалинской области,
утвержденному приказом
от 13 июня 2018 г. № 8

ФОРМА ЖУРНАЛА
УЧЕТА ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

№ п/п	Ф.И.О. заявителя	Краткое содержание вопроса	Дата личного приема	Результат рассмотрения обращения
1	2	3	4	5

Приложение №2

к Положению
о порядке рассмотрения обращений граждан
в министерстве экономического развития
Сахалинской области,
утвержденному приказом
от 13 июня 2018 г. № 8

Карточка
личного приема граждан

№ _____

« _____ » _____ 20__ г.
(дата приема)

Фамилия, имя, отчество гражданина:

Место работы гражданина, должность:

Адрес регистрации гражданина, контактный телефон:

Краткое содержание вопроса:

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

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

Подпись лица, ведущего прием, дата



КОПИЯ ВЕРНА
МИНЭКОНОРАЗВИТИЯ ОБЛАСТИ
«13» 06 2018.
Л. Г. КАПИНИЧЕВА *Л. Г. Капичева*