



**МИНИСТЕРСТВО  
ПРОМЫШЛЕННОСТИ И ЭНЕРГЕТИКИ  
АЛТАЙСКОГО КРАЯ**

(Минпромэнерго Алтайского края)

**П Р И К А З**

26.07.2019

№ 25/92-ап

г. Барнаул

Об утверждении Порядка  
рассмотрения обращений граждан  
в Министерстве промышленности  
и энергетики Алтайского края

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», законом Алтайского края от 29.12.2006 № 152-ЗС «О рассмотрении обращений граждан Российской Федерации на территории Алтайского края» и в целях совершенствования работы с обращениями граждан приказываю:

1. Утвердить Порядок рассмотрения обращений граждан в Министерстве промышленности и энергетики Алтайского края.
2. Возложить на руководителей структурных подразделений Министерства промышленности и энергетики Алтайского края (либо лиц их замещающих) в соответствии с осуществляемыми полномочиями ответственность за организацию своевременного и качественного рассмотрения обращений граждан.
3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя министра Локтюшова В.М.

Министр

А.А. Климин

## ПРИЛОЖЕНИЕ

УТВЕРЖДЕН  
приказом Министерства  
промышленности и энергетики  
Алтайского края  
от 26.07.2019 № 25/92 - *ан*

## ПОРЯДОК

рассмотрения обращений граждан в Министерстве  
промышленности и энергетики Алтайского края

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан в Министерстве промышленности и энергетики Алтайского края (далее - Порядок) устанавливает требования к организации работы при рассмотрении обращений граждан, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, направленные в Министерство промышленности и энергетики Алтайского края (далее – Минпромэнерго Алтайского края) или на имя должностных лиц Минпромэнерго Алтайского края в письменной форме или в форме электронного документа, а также устных обращений граждан, поступивших в Минпромэнерго Алтайского края, в том числе в телефонном режиме и в ходе личного приема.

1.2. Организация работы с обращениями граждан осуществляется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и Алтайского края.

1.3. В Порядке используются основные термины, предусмотренные статьей 4 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – «Федеральный закон»).

## 2. Прием, учет и первичная обработка обращений граждан

2.1. Обращения граждан, направленные в Минпромэнерго Алтайского края, должностным лицам Минпромэнерго Алтайского края, подлежат обязательному рассмотрению.

2.2. Письменные обращения граждан, адресатом которых является Минпромэнерго Алтайского края, должностные лица Минпромэнерго Алтайского края, направляются на почтовый адрес: ул. Молодежная, д. 1, г. Барнаул, 656038.

Обращения в электронном виде направляются по адресу электронной почты: [prjem@alt-prom.ru](mailto:prjem@alt-prom.ru).

2.3. Прием, учет, первичную обработку поступивших в Минпромэнерго Алтайского края обращений граждан осуществляет главный специалист организационно-финансового отдела и (или) иных структурных подразделений Минпромэнерго Алтайского края в соответствии с должностными регламентами.

Обращения в письменной форме, поступившие в конвертах, подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру. В целях обеспечения безопасности при работе с обращениями в случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте (пакете) работа с обращениями приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия решения. После

вскрытия конверт, в котором поступило обращение, сохраняется и прилагается к документу.

Прием обращений, доставленных гражданином лично либо его представителем, осуществляется главным специалистом организационно-финансового отдела. По просьбе гражданина при наличии у него копии обращения на ней ставится отметка о поступлении обращения в Минпромэнерго Алтайского края с указанием даты поступления, и заверяется подписью сотрудника, принявшего обращение.

При получении обращений главным специалистом организационно-финансового отдела проверяется правильность адресования обращения и наличие указанных автором вложений и приложений. В случае обнаружения недостаки вложений и приложений документ возвращается отправителю с указанием причин возврата в течение трех дней с момента поступления.

2.4. При получении письменных обращений граждан проверяются установленные Федеральным законом реквизиты обращения, наличие указанных автором вложений и приложений.

2.5. В письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает:

1) наименование государственного органа, в который направляется письменное обращение, - Минпромэнерго Алтайского края либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, которому адресовано письмо;

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя;

3) почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;

4) 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.

2.6. Обращение, поступившее в Минпромэнерго Алтайского края в электронной форме, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом и настоящим Порядком. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает:

1) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя;

2) адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа;

3) почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме;

4) суть предложения, заявления или жалобы.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

2.7. При рассмотрении (обработке) обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни граждан, без их 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.

2.8. Отказ в рассмотрении обращений граждан, содержащих вопросы,

разрешение которых входит в компетенцию Минпромэнерго Алтайского края, недопустим.

2.9. Ответ на обращение не дается в случаях, если:

1) в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес и адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ;

2) текст письменного обращения не поддается прочтению; данное обращение 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 соответствующее обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

3) текст обращения содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи; гражданин, направивший соответствующее обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения уведомляется о недопустимости злоупотребления правом;

4) ответ на поставленный в обращении вопрос не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну; гражданин, направивший обращение, уведомляется об этом в сроки, установленные Федеральным законом.

2.10. Если в 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, обладающий соответствующей компетенцией в этом вопросе.

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

2.12. Если в обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу, и при этом в нем не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностные лица Минпромэнерго Алтайского края, на рассмотрение которых поступило данное обращение, в соответствии с Федеральным законом вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения были адресованы должностным лицам Минпромэнерго Алтайского края. Гражданин, направивший обращение, уведомляется о данном решении.

2.13. Информация об обращениях граждан, содержащих предложения, суждения о деятельности Минпромэнерго Алтайского края и должностных лиц Минпромэнерго Алтайского края, представляется соответствующим должностным лицам для сведения.

### 3. Регистрация обращений граждан

3.1. Обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Минпромэнерго Алтайского края.

Регистрацию обращений, направленных в письменной форме и в форме

электронного документа, осуществляют главный специалист организационно-финансового отдела, устных обращений, в том числе поступивших в ходе личного приема – главный специалист организационно-финансового отдела (или) иных структурных подразделений Минпромэнерго Алтайского края в соответствии с должностными регламентами.

3.2. На первой странице обращения гражданина в правом нижнем углу (или на свободном поле) проставляется регистрационный штамп, где указывается дата регистрации и входящий номер.

3.3. Главный специалист организационно-финансового отдела Минпромэнерго Алтайского края по результатам ознакомления с текстом обращения направляет его на рассмотрение министру промышленности и энергетики Алтайского края, его заместителям, руководителям структурных подразделений Минпромэнерго Алтайского края в рамках их компетенции.

3.4. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Минпромэнерго Алтайского края, должностных лиц Минпромэнерго Алтайского края, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган, организацию или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о его переадресации, за исключением случаев, указанных в подпункте 2 пункта 2.10 настоящего Порядка.

Подготовка сопроводительного письма в орган, организацию или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов и уведомление гражданину, направившему обращение, готовит специалист структурного подразделения Минпромэнерго Алтайского края, получивший обращение на исполнение (далее - исполнитель).

3.5. Жалобы граждан на результаты рассмотрения обращений, действия (бездействие) должностных лиц Минпромэнерго Алтайского края в связи с рассмотрением обращений направляются министру промышленности и энергетики Алтайского края.

#### 4. Порядок и сроки рассмотрения обращений граждан, организация контроля за их рассмотрением

4.1. Обращения граждан, поступившие в Минпромэнерго Алтайского края и относящиеся к компетенции Минпромэнерго Алтайского края, согласно Федеральному закону рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.

4.2. Должностные лица Минпромэнерго Алтайского края, исполнители (соисполнители):

обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения (в случае необходимости с участием гражданина, направившего обращение);

запрашивают, 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;

принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

дают письменный ответ на поставленные в обращении вопросы, за исключением случаев, указанных в подпунктах 2.10 - 2.13 настоящего Порядка;

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

4.3. В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона, министр промышленности и энергетики Алтайского края, вправе принять решение о продлении срока рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, на основании соответствующей служебной записки руководителя структурного подразделения Минпромэнерго Алтайского края, на рассмотрении которого находится соответствующее обращение, уведомив об этом гражданина, направившего обращение.

4.4. Исполнители, осуществляющие рассмотрение обращений в Минпромэнерго Алтайского края, несут персональную ответственность за объективность, всесторонность и полноту рассмотрения поставленных в обращениях вопросов, соблюдение сроков рассмотрения обращений, а также качество (содержание) подготовленных заявителям ответов.

4.5. При рассмотрении обращения двумя или более исполнителями (соисполнителями), первым, указывается лицо, ответственное за организацию его исполнения и подготовку ответа заявителю (ответственный исполнитель).

Первый экземпляр документа направляется ответственному исполнителю, а соисполнителям копии.

Соисполнители в равной степени несут ответственность за качественное и своевременное рассмотрение обращения и обязаны в сроки, определенные ответственным исполнителем, предоставить ему все материалы и сведения, необходимые для подготовки ответа заявителю.

Соисполнители не вправе направлять ответ на обращение, минуя ответственного исполнителя. Ответственный исполнитель направляет обобщенный ответ с приложением информации соисполнителей, согласованный (завизированный) ими.

4.6. Ответ на обращение, поступившее в Минпромэнерго Алтайского края в письменной форме на бумажном носителе, направляется в письменной форме за подписью министра промышленности и энергетики Алтайского края, либо его заместителей в соответствии с резолюцией на обращении.

4.7. Ответ на обращение, поступившее в Минпромэнерго Алтайского края в письменной форме в форме электронного документа, направляется за подписью министра промышленности и энергетики Алтайского края, либо его заместителей в соответствии с резолюцией на обращении, по адресу электронной почты в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», указанном в обращении,

4.8. Ответ на обращение выдается на руки гражданину в исключительных случаях, в связи со срочностью решения вопросов, поставленных в обращении либо в рамках личного приема. Получение ответа на руки удостоверяются личной подписью гражданина на втором экземпляре документа.

4.9. Основанием для снятия обращения с контроля является направление ответа гражданину на поставленные в его обращении вопросы.

4.10. Контроль за своевременным рассмотрением обращений граждан, поступивших в Минпромэнерго Алтайского края и находящихся в его

компетенции, осуществляет главный специалист организационно-финансового отдела Минпромэнерго Алтайского края в соответствии с должностным регламентом и заместитель министра промышленности и энергетики Алтайского края, определенный приказом министра промышленности и энергетики Алтайского края.

## 5. Личный прием граждан

5.1. Организация личного приема граждан в Минпромэнерго Алтайского края включает:

- 1) предварительную запись граждан;
- 2) регистрацию граждан;
- 3) прием граждан министром промышленности и энергетики Алтайского края, его заместителями;
- 4) первичную обработку материалов приема;
- 5) направление поручения исполнителям;
- 6) подготовку ответов заявителям.

5.2. Предварительная запись на личный прием к министру промышленности и энергетики Алтайского края, его заместителям осуществляет главный специалист организационно-финансового отдела Минпромэнерго Алтайского края в соответствии с должностным регламентом по телефону (3852) 205-100 либо по адресу: ул. Молодежная, д. 1, г. Барнаул, кабинет № 401 – в соответствии с режимом работы.

5.3. Если письменное обращение гражданина рассмотрено лично должностным лицом Минпромэнерго Алтайского края и дан ответ на поставленные в обращении вопросы, то заявителю может быть отказано в записи на личный прием к тому же должностному лицу по тому же вопросу.

5.4. Гражданину разъясняется порядок предварительной записи и проведения личного приема, предлагается изложить суть вопроса или просьбы в письменной форме или в форме электронного обращения. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностных лиц Минпромэнерго Алтайского края, гражданину дается разъяснение, в какой орган и в каком порядке ему следует обратиться.

5.5. Личный прием граждан должностными лицами Минпромэнерго Алтайского края проводится согласно предварительной записи в соответствии с утвержденным графиком приема.

5.6. Регистрация граждан на личный прием осуществляется главным специалистом организационно-финансового отдела Минпромэнерго Алтайского края, осуществивший предварительную запись на личный прием, в день приема при наличии документа, удостоверяющего личность.

5.7. В случае невозможности проведения личного приема граждан в связи с болезнью, отпуском, командировкой, иной уважительной причиной должностного лица Минпромэнерго Алтайского края, главный специалист организационно-финансового отдела Минпромэнерго Алтайского края, осуществивший предварительную запись на личный прием, своевременно предупреждает граждан о переносе проведения личного приема на более поздний срок либо предлагает организовать личный прием у другого должностного лица Минпромэнерго Алтайского края.

5.8. В день проведения личного приема граждан главный специалист

организационно-финансового отдела Минпромэнерго Алтайского края, осуществивший предварительную запись на личный прием, заполняет регистрационные карточки личного приема граждан и заносит данные заявителя в ЕСЭД «Дело».

5.9. Должностными лицами Минпромэнерго Алтайского края одновременно ведется прием только одного гражданина, за исключением коллективного обращения граждан. Должностные лица Минпромэнерго Алтайского края при рассмотрении обращения гражданина в пределах своей компетенции могут приглашать на прием государственных гражданских служащих Минпромэнерго Алтайского края, в случае, если решение поставленных в обращении вопросов относится к их ведению.

5.10. Если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина дается устно в ходе личного приема, о чем делается запись в регистрационной карточке личного приема гражданина. В остальных случаях должностными лицами Минпромэнерго Алтайского края даются поручения подготовить ответ на поставленные в обращении вопросы в установленные Федеральным законом сроки. Поручения фиксируются в регистрационной карточке в ходе проведения личного приема.

5.11. Регистрационные карточки личного приема направляются на рассмотрение исполнителям.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом и настоящим Порядком.

5.12. Главный специалист организационно-финансового отдела Минпромэнерго Алтайского края, осуществивший предварительную запись на личный прием, консультирует граждан о порядке проведения личного приема и о компетенции должностных лиц в решении поставленных гражданами вопросов, устанавливает очередность приема, предоставляя право на личный прием в первоочередном порядке инвалидам, участникам войн, многодетным семьям, а также отдельным категориям граждан в случаях, предусмотренных действующим законодательством.

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

5.14. Личный прием граждан может осуществляться с использованием современных технических средств связи, обеспечивающих дистанционное общение с заявителем.

## 6. Организация работы с устными обращениями граждан

С устными обращениями граждане обращаются лично либо по телефону.

Все обращения подлежат регистрации в ЕСЭД «Дело» в день обращения заявителя в Минпромэнерго Алтайского края.

Дата приема		Регистрационный номер	
-------------	--	-----------------------	--

<b>Заявитель</b> Фамилия И.О. адрес, телефон, для юридического лица - наименование организации и должность представителя	
Социальное положение, льготная категория, род занятий	

Первичное обращение		Повторное обращение	
---------------------	--	---------------------	--

**Краткое содержание  
обращения**

Приняты документы	на л.
	на л.

**РЕЗУЛЬТАТ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ**

Даны устные разъяснения		<b>ПОДПИСЬ ЗАЯВИТЕЛЯ</b>	
-------------------------	--	--------------------------	--

**Поручения (резолуция),  
исполнитель, срок исполнения**

Прием проводил	
----------------	--

подпись

И.О. Фамилия