



**МИНИСТЕРСТВО ЭКОНОМИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ
АЛТАЙСКОГО КРАЯ**
(Минэкономразвития Алтайского края)

П Р И К А З

09 октября 2019

№ 11

г. Барнаул

Об утверждении порядка рассмотрения обращений граждан в Министерстве экономического развития Алтайского края

В целях совершенствования и приведения организации работы с обращениями граждан в соответствие статье 3 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации», части 1 статьи 5 закона Алтайского края от 29.12.2006 № 152-ЗС «О рассмотрении обращений граждан Российской Федерации на территории Алтайского края» приказываю:

Утвердить порядок рассмотрения обращений граждан в Министерстве экономического развития Алтайского края (приложение).

Заместитель Председателя Правительства
Алтайского края, министр экономического
развития Алтайского края



П.В. Дитятев

ПРИЛОЖЕНИЕ

УТВЕРЖДЕН
приказом Министерства
экономического развития
Алтайского края
от 09.10.2019 № 11

ПОРЯДОК

рассмотрения обращений граждан в Министерстве экономического развития
Алтайского края

1. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан в Министерстве экономического развития Алтайского края (далее – «Порядок») устанавливает требования к организации работы при рассмотрении обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, направленных в Министерство экономического развития Алтайского края (далее – «Министерство») или на имя должностных лиц Министерства в письменной форме или в форме электронного документа, а также устных обращений граждан, поступивших в Министерство, в том числе 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») и статьей 2 закона Алтайского края от 29.12.2006 № 152-ЗС «О рассмотрении обращений граждан Российской Федерации на территории Алтайского края».

2. Прием, учет и первичная обработка обращений граждан

2.1. Обращения граждан, поступившие в Министерство, должностным лицам Министерства, подлежат обязательному рассмотрению.

2.2. Письменные обращения граждан, адресатами которых являются Министерство, должностные лица Министерства, направляются на почтовый адрес: Комсомольский просп., д. 118, г. Барнаул, 656038. Обращения в форме электронного документа направляются через интернет-приемную на официальном сайте Министерства в сети «Интернет» (www.econom22.ru).

2.3. Прием, учет, первичную обработку поступивших в Министерство обращений граждан осуществляют специалисты отдела организационно-контрольной работы Министерства (далее – «отдел») в соответствии с долж-

ностными регламентами.

2.4. Письменные обращения граждан, поступившие в конвертах, подлежат обязательному вскрытию специалистами отдела и предварительному просмотру.

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

2.6. В письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает:

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

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

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

4) суть предложения, заявления или жалобы.

В конце обращения ставится личная подпись гражданина и указывается дата.

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

2.7. В обращении, направляемом в форме электронного документа, гражданин в обязательном порядке указывает:

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

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

3) суть предложения, заявления или жалобы.

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

2.8. При рассмотрении (обработке) обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в них, 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.

2.9. Обращение, поступившее в Министерство или должностному лицу Министерства в соответствии с компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

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

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

- 2) текст письменного обращения не поддается прочтению;
- 3) текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы;
- 4) текст обращения содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. Гражданин, направивший обращение, уведомляется о недопустимости злоупотребления правом;
- 5) 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;
- 6) 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. В таком случае заместитель Председателя Правительства Алтайского края, министр экономического развития Алтайского края или лицо, исполняющее его обязанности (далее соответственно – «руководитель», «заместитель руководителя»), 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. Гражданин, направивший обращение, уведомляется о данном решении;
- 7) обращение гражданина содержит вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте Министерства в сети «Интернет». 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.

В случаях, предусмотренных подпунктами 2, 3 настоящего пункта, обращение не подлежит рассмотрению, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.11. 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, компетентный в этом вопросе.

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

2.13. 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 2.8 Порядка на официальном сайте Министерства в сети «Интернет».

2.14. В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона на официальном сайте Министерства в сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

2.15. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Министерство в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме.

3. Регистрация обращений граждан

3.1. Письменное обращение гражданина подлежит обязательной регистрации должностными лицами отдела в течение трех дней с момента поступления в Министерство.

В случае поступления обращения после окончания рабочего дня, предшествующего праздничному или выходному дню, либо в праздничный или выходной день его регистрация производится на следующий рабочий день после выходного или праздничного дня.

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

3.3. Должностные лица отдела по результатам ознакомления с текстом обращения направляют его на рассмотрение руководителю или заместителю руководителя.

В случае необходимости должностные лица отдела привлекают к подготовке проекта резолюции заместителей министра экономического развития Алтайского края и начальников структурных подразделений Министерства.

3.4. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Министерства, в течение семи дней со дня регистрации направляется 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 подпунктах 2, 3 пункта 2.10 Порядка.

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 высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководите-

лю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в подпункте 2 пункта 2.10 Порядка.

3.5. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае если в соответствии с запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

3.6. Жалобы граждан на результаты рассмотрения обращений, действия (бездействие) должностных лиц Министерства в связи с рассмотрением обращений направляются руководителю или заместителю руководителя.

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

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

4.1. Обращения граждан, поступившие в Министерство, должностным лицам Министерства в соответствии с компетенцией, рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.

В случае если установленный срок рассмотрения обращения истекает в выходной или праздничный день, последним днем рассмотрения считается следующий за ним рабочий день.

4.2. Рассмотрение обращений граждан должностными лицами Министерства осуществляется с соблюдением требований, предусмотренных законодательством Российской Федерации и Алтайского края.

4.3. В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона, уполномоченные должностные лица Министерства вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив об этом гражданина, направившего обращение.

4.4. Контроль за своевременным рассмотрением обращений граждан, поступивших в Министерство, должностным лицам Министерства в соответствии с компетенцией, осуществляется отделом.

4.5. Должностные лица, осуществляющие рассмотрение обращений в Министерстве, несут персональную ответственность за объективность и все-

сторонность рассмотрения обращений, соблюдение сроков рассмотрения обращений, содержание подготовленных ответов заявителям.

4.6. При рассмотрении обращения двумя или более исполнителями они самостоятельно координируют работу по исполнению данного поручения и подготовке ответа заявителю.

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

5. Личный прием граждан

5.1. Организация личного приема граждан в Министерстве включает:

- 1) предварительную запись граждан;
- 2) регистрацию граждан;
- 3) прием граждан руководителем или заместителем руководителя;
- 4) первичную обработку материалов приема;
- 5) направление поручения исполнителям;
- 6) подготовку ответов заявителям.

5.2. Предварительная запись на личный прием к руководителю осуществляется по телефону: (3852) 35-48-04 либо по адресу: просп. Комсомольский, д. 118, г. Барнаул, кабинет № 223 в соответствии с режимом работы.

5.3. Предварительную запись граждан на личный прием к руководителю или заместителю руководителя осуществляют уполномоченные должностные лица отдела на основании обращения гражданина с заявлением о личном приеме, которое подлежит регистрации в порядке, установленном Федеральным законом и Порядком.

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. Должностные лица отдела вправе уточнить мотивы обращения и суть вопроса, а также ознакомиться с документами или их копиями, подтверждающими обстоятельства, изложенные в обращении гражданина.

В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Министерства, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

5.6. Личный прием граждан руководителем проводится согласно предварительной записи в соответствии с утверждаемым графиком приема.

5.7. Регистрация граждан, записанных на личный прием, осуществляется должностными лицами отдела в день приема при наличии документа, удостоверяющего личность. Должностные лица заполняют регистрационные

карточки личного приема граждан и заносят данные заявителя в Систему автоматизации делопроизводства и документооборота «Дело» (далее – САДД «Дело»).

5.8. Гражданину, имеющему явные признаки наркотического, токсического или алкогольного опьянения или находящемуся в состоянии повышенной поведенческой активности с явными признаками агрессии, в записи на личный прием отказывается (до устранения указанной причины).

5.9. В случае невозможности проведения личного приема граждан руководителем личный прием осуществляется одним из заместителей министра экономического развития Алтайского края.

5.10. При рассмотрении обращения гражданина руководитель или заместитель руководителя может приглашать на прием должностных лиц структурных подразделений Министерства в случае, если решение поставленных в обращении вопросов относится к их ведению.

5.11. 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 руководителем или заместителем руководителя даются поручения подготовить письменный ответ на поставленные в обращении вопросы в установленные Федеральным законом сроки. Поручения фиксируются в регистрационной карточке в ходе проведения личного приема.

5.12. Регистрационные карточки личного приема направляются на рассмотрение исполнителям в электронном виде с использованием САДД «Дело». Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом и Порядком.

5.13. Предварительная работа по организации личного приема граждан осуществляется должностными лицами отдела.

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

6. Организация работы с устными обращениями граждан

6.1. С устными обращениями граждане обращаются в Министерство лично либо по телефону. Все обращения подлежат регистрации и рассмотрению должностными лицами структурных подразделений Министерства в соответствии с резолюцией руководителя.

6.2. Устные обращения, поступившие в ходе прямых эфиров, встреч с населением и других открытых форм общения руководителя с гражданами, оформляются ответственными за организацию проводимого мероприятия должностными лицами в письменном виде и представляются в отдел для регистрации и рассмотрения в порядке, установленном Федеральным законом

и Порядком.

7. Формирование дел по обращениям граждан

7.1. Снятые с контроля обращения граждан, поступившие в Министерство, должностным лицам Министерства в соответствии с компетенцией, оформляются в дела и хранятся в соответствии с утвержденной номенклатурой дел Министерства. Дела с истекшим сроком хранения уничтожаются.

7.2. В папку «Дело» вкладываются:

1) подлинник письменного обращения с резолюцией руководителя или заместителя руководителя или копия обращения (если оно подлежало возврату в вышестоящую инстанцию либо направлено для рассмотрения в другой орган по компетенции);

2) письмо о продлении срока рассмотрения обращения, если он продлевался, с уведомлением гражданина, направившего обращение;

3) копия ответа заявителю по результатам рассмотрения его обращения.

7.3. Обращения, рассматриваемые в электронном виде, и ответы на них хранятся в САДД «Дело».