



МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА И ПРОДОВОЛЬСТВИЯ  
УДМУРТСКОЙ РЕСПУБЛИКИ

П Р И К А З

02.04.2006г

№ 100

г. Ижевск

Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан в Министерстве сельского хозяйства и продовольствия Удмуртской Республики

В соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Положением о Министерстве сельского хозяйства и продовольствия Удмуртской Республики и в целях повышения эффективности деятельности по рассмотрению обращений граждан и разрешения содержащихся в них вопросов приказываю:

1. Утвердить прилагаемое Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Министерстве сельского хозяйства и продовольствия Удмуртской Республики.
2. Отделу контрольной, мобилизационной работы и связи с общественностью ознакомить сотрудников аппарата министерства с данным приказом.
3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя министра Соболева П.Л.

Заместитель Председателя Правительства  
Удмуртской Республики – министр

С.А. Токарев

## УТВЕРЖДЕНО

приказом Министерства сельского хозяйства и продовольствия  
Удмуртской Республики  
от *04.12* № *100*

### **ПОЛОЖЕНИЕ** **о порядке рассмотрения обращений граждан** **в Министерстве сельского хозяйства и продовольствия** **Удмуртской Республики**

#### **1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение устанавливает основные требования к организации рассмотрения обращений граждан в Министерстве сельского хозяйства и продовольствия Удмуртской Республики (далее - Министерство).

1.2. Организация работы по личному приему граждан в Министерстве, регистрация поступивших письменных обращений граждан, а также контроль за их исполнением, осуществляется отделом контрольной, мобилизационной работы и связи с общественностью (далее - ОКМРиСО) в порядке, установленном Федеральным законом от 02 мая 2006 г. N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящим Положением.

#### **2. Прием, первичная обработка и регистрация письменных обращений граждан**

2.1. Все поступающие в Министерство письменные обращения граждан независимо от способа их доставки (почта, телеграф, факс, электронная почта, интернет сайт), передачи или создания, и документы, связанные с их рассмотрением, поступают в ОКМРиСО.

2.2. Регистрация письменных обращений граждан (в том числе обращений, полученных непосредственно министром, заместителями министра) производится централизованно и осуществляется ОКМРиСО в течение 3-х дней с момента поступления в Министерство.

2.4. Письменные обращения граждан, полученные во время личного приема должностными лицами Министерства, должны быть переданы в ОКМРиСО не позднее следующего рабочего дня и подлежат обязательной регистрации.

2.5. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится в ОКМРиСО.

2.6. При приеме и первичной обработке документов производится проверка правильности адресования, оформления и доставки, целостности упаковки, наличия указанных вложений, к письму прикладывается конверт.

2.7. Регистрация обращений граждан осуществляется в системе электронного документооборота в модуле «Канцелярия – Журнал регистрации обращений граждан» (далее СЭД).

При регистрации обращения заполняется электронная регистрационно-контрольная карточка.

Для создания поисковых систем в СЭД и достижения информационной совместимости регистрационных данных устанавливается следующий состав основных реквизитов регистрации:

дата регистрации;

способ получения;

количество листов основного документа и его приложения;

гражданин (адрес, e-mail, категория льгот),

дата обращения;

отметка о коллективном или анонимном обращении;

срок и дата исполнения;

отметка о постановке на контроль – контроль документа;

отметка о повторности обращения;

тематика обращения (согласно приказа Министерства от 30.09.2013 года № 374 «О тематическом классификаторе обращений и запросов граждан, организаций и общественных объединений Министерства сельского хозяйства и продовольствия Удмуртской Республики по работе с обращениями граждан и организаций);

краткое содержание документа;

ответственный исполнитель;

тип обращения;

связи регистрационно-контрольной карточки (присваивается после исполнения обращения);

примечание(указывается информация о переносе сроков исполнения озакомление или перенаправление документа другим учреждениям);  
дополнительные корреспонденты.

Сканированию подлежат входящие в Министерство обращения граждан на бумажном носителе. Электронные образы сканированных и зарегистрированных обращений подлежат включению в СЭД в качестве копий документов.

Обращения, поступившие по электронной почте, распечатываются на бумажный носитель, представляется регистрационный штамп поступления и регистрируется в СЭД. Электронные образы обращений включаются в СЭД при регистрации.

2.8. Для оперативной регистрации и рассмотрения обращений граждан на официальном Интернет-сайте Министерства размещен функционал «Интернет-приемная». С его помощью у граждан имеется возможность отслеживать регистрацию и ход рассмотрения своего обращения.

### **3. Рассмотрение обращений**

3.1. Письменное обращение, поступившее в Министерство, рассматривается в сроки, определенные Федеральным законом от 02 мая

2006 г. N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3.2. Министр либо уполномоченное на то лицо, в исключительных случаях, могут продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 30 дней.

3.3. К поступившему обращению ОКМРиСО готовит проект поручения. Поручение должно содержать: фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения.

3.4. Подготовку ответа заявителю осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым. Соисполнители не позднее семи дней до истечения срока исполнения письма обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

3.5. В случае если в письменном обращении не указан почтовый адрес и фамилия гражданина, направившего обращение, ответ на обращение не дается.

3.6. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Министерства сельского хозяйства и продовольствия Удмуртской Республики направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

3.7. В случае, если решение поставленных вопросов в письменном обращении гражданина 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 соответствующим должностным лицам.

3.8. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными 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. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

3.9. 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. Требования к оформлению ответа на обращение**

4.1. Ответы на обращения граждан подписывают министр, либо уполномоченное на то лицо.

- 4.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать ответ на все поставленные в письме вопросы.
- 4.3. Приложенные к обращению подлинники документов, присланные заявителем, остаются в деле, если в письме не содержится просьба об их возврате.
- 4.4. Ответы заявителям направляются на бланках Министерства с изображением государственного герба Удмуртской Республики установленной формы.
- 4.5. В левом нижнем углу ответа обязательно указывается фамилия, имя, отчество исполнителя и номер его служебного телефона.
- 4.6. После завершения рассмотрения обращения и оформления ответа подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются в ОКМРиСО.

## **5. Организация личного приема граждан**

- 5.1. Личный прием граждан в Министерстве организуется в следующие дни недели:  
министр – пятница с 14.00 до 16.00;  
заместители министра - пятница с 14.00 до 16.00.
- 5.2. Организацию личного приема граждан Министром, заполнение карточек учета личного приема граждан и контроль своевременного исполнения соответствующих поручений обеспечивает ОКМРиСО, секретарь приемной.
- 5.3. Запись на прием к министру осуществляет ежедневно в рабочее время (кроме выходных и праздничных дней) секретарь приемной.
- 5.4. Ответственность за организацию личного приема граждан заместителями министра, заполнение карточек учета и выполнение соответствующих поручений по обращениям граждан несет один из руководителей структурных подразделений, подчиненных соответствующему заместителю министра, в соответствии с его должностным регламентом. Заполненные карточки учета ежемесячно передаются в ОКМРиСО для их последующего обобщения и учета в работе.
- 5.5. Во время записи устанавливается кратность обращения гражданина в Министерство. При повторных обращениях делается подборка всех имеющихся материалов по предыдущим обращениям, которые прилагаются к карточке. Повторные обращения граждан о приеме, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, рассматриваются должностным лицом, вышестоящим по отношению к лицу, рассмотревшему первичное обращение.
- 5.6. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ранее ему был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
- 5.7. Если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, то ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В

остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.8. 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.

5.9. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, передается в ОКМРиСО для регистрации не позднее следующего рабочего дня и подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

5.10. По просьбе заявителя он может быть принят заместителем министра или другим должностным лицом в установленный для них день приема.

5.11. Карточки учета за истекший календарный год хранятся в ОКМРиСО, после чего сдаются в архив и по истечении установленных сроков хранения уничтожаются по акту.

## **6. Контроль за исполнением поручений по рассмотрению обращений граждан**

6.1. Контроль за своевременным рассмотрением письменных обращений граждан осуществляет ОКМРиСО.

Контроль за своевременным рассмотрением личных обращений граждан возлагается на начальника ОКМРиСО, начальников подразделений Министерства и работников, ответственных за ведение делопроизводства в подразделениях.

6.2. Лица, осуществляющие контроль за рассмотрением обращений граждан в структурных подразделениях, обязаны еженедельно сообщать начальникам подразделений о нарушении сроков исполнения обращений граждан непосредственными исполнителями. Начальники структурных подразделений ежемесячно рассматривают на оперативных совещаниях состояние исполнительской дисциплины по работе с обращениями граждан в подразделениях.

6.3. Датой снятия обращения с контроля является дата регистрации и отправки окончательного ответа заявителю.

6.4. ОКМРиСО ежеквартально анализирует итоги работы с обращениями граждан в Министерстве, готовит сводную информацию в форме таблицы и аналитической записки для размещения её на официальном интернет-сайте министерства до 10 числа следующего за отчетным кварталом.

---