



МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА И ПРОДОВОЛЬСТВИЯ
УДМУРТСКОЙ РЕСПУБЛИКИ

П Р И К А З

12.09.2019

№ 473

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 организационной, контрольной и мобилизационной работы ознакомить сотрудников аппарата министерства с данным приказом.
3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Министр

О.В. Абрамова

УТВЕРЖДЕНО
приказом Министерства сельского
хозяйства и продовольствия
Удмуртской Республики
от 12.09.2019 № 473

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 организационной, контрольной и мобилизационной работы (далее - ООКиМР) 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 ООКиМР.

2.2. Регистрация письменных обращений граждан (в том числе обращений, полученных непосредственно министром, заместителями министра) производится централизованно и осуществляется ООКиМР 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 ООКиМР не позднее следующего рабочего дня и подлежат обязательной регистрации.

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

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 ознакомление 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, проставляется 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. 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.

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

3.5. 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.

3.6. 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.

3.7. 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.

3.8. 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 ООКиМР.

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 обеспечивают помощники члена Правительства УР.

5.3. Запись на прием к министру осуществляют ежедневно в рабочее время (кроме выходных и праздничных дней) в приемной министра.

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 ООКиМР 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 ООКиМР 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 ООКиМР, 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 ООКиМР.

Контроль за своевременным рассмотрением личных обращений граждан возлагается на начальника ООКиМР, 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 подразделении.

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

6.4. ООКиМР 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.
