

УТВЕРЖДЕН
приказом Министерства строительства и
инфраструктуры Челябинской области
от 10.04.2017 г. № 53
(в редакции приказа Министерства
строительства и инфраструктуры
Челябинской области от 07.03.2019 г. №53/1)

**Порядок рассмотрения обращений граждан
в Министерстве строительства и инфраструктуры Челябинской области**

I. Общие положения

1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений граждан в Министерстве строительства и инфраструктуры Челябинской области (далее - Порядок) определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении обращений граждан, систему взаимодействия между структурными подразделениями и должностными лицами Министерства строительства и инфраструктуры Челябинской области (далее - Министерство), правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в Министерстве.

2. Нормативные правовые акты, являющиеся основанием для разработки Порядка в Министерстве:

- 1) Конституция Российской Федерации;
- 2) Федеральный закон от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон);
- 3) Указ Президента Российской Федерации от 17 апреля 2017 года № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций».
- 4) Устав (Основной закон) Челябинской области;
- 5) Закон Челябинской области от 27.08.2009 г. № 456-30 «О рассмотрении обращений граждан».

3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется Министром строительства и инфраструктуры Челябинской области (далее – Министром), первым заместителем Министра строительства и инфраструктуры Челябинской области (далее – первый заместитель Министра), заместителем Министра строительства и инфраструктуры Челябинской области (далее – заместитель Министра), заместителем Министра-начальником управления Министерства строительства и инфраструктуры Челябинской области (далее – заместитель Министра-начальник управления Министерства) сотрудниками Министерства, осуществляющими работу с обращениями граждан и несущими установленную законодательством Российской Федерации ответственность за своевременность, полноту и правильность рассмотрения обращений граждан (далее – сотрудники).

4. Организация работы с обращениями граждан возложена на отдел организационно-контрольной работы и делопроизводства управления делами и государственной службы Министерства (далее – отдел делопроизводства). В Министерстве рассматриваются обращения граждан по вопросам, находящимся в ведении Министерства в соответствии с Положением о Министерстве,

утвержденным постановлением Губернатора Челябинской области от 29.12.2014 г. № 279.

Рассмотрение обращений граждан включает рассмотрение письменных обращений граждан, поступивших, в том числе, в электронной форме, и устных обращений граждан, поступивших в ходе личного приема.

Регистрация поступивших в Министерство обращений осуществляется в единой автоматизированной информационной системе «Обращения граждан» Правительства, органов исполнительной власти и местного самоуправления Челябинской области (далее – ЕАИС «Обращения граждан»).

Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

Информация о порядке рассмотрения обращений граждан предоставляется отделом делопроизводства по адресу: 454048, город Челябинск, улица Елькина, 77, кабинет 105.

Телефон для справок в отделе делопроизводства: 237-26-76.

Адрес интернет-сайта Министерства: www.main@minstroy74.ru (рубрика «Интернет-приемная»).

О фактах коррупции можно сообщить по телефону «прямой линии» по вопросам антикоррупционного просвещения 8-(351)-729-01-85, каждый четверг с 8-30 до 12-00, а также по бесплатному многоканальному телефону 8-800-300-76-00.

Предоставление гражданам, обратившимся в Администрацию Президента Российской Федерации по бесплатному многоканальному телефону 8-800-200-23-16, справочной информации по запросам в устной форме о работе органов исполнительной власти и местного самоуправления, ведется с использованием сетевого справочного телефонного узла Правительства Челябинской области (далее – ССТУ).

5. Основные термины, используемые в настоящем Порядке:

автор обращения (автор/заявитель) – гражданин Российской Федерации, иностранный гражданин, лицо без гражданства, общественное объединение, в том числе юридических лиц, обративший(ее)ся в письменной форме, в форме электронного документа или устной форме в государственный орган, орган местного самоуправления, государственное или муниципальное учреждение или иную организацию, осуществляющее(ую) публично значимые функции, к должностному или уполномоченному лицу;

аннотация – краткое содержание поставленного(ых) в обращении вопроса(ов) автором(ами)/заявителем;

вопрос – вопрос, наименование которого содержится в перечне наименований вопросов типового общероссийского тематического классификатора и отражает формализованную аннотацию смыслового содержания обращения, запроса информации или сообщения;

должностное лицо – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления;

жалоба – просьба автора/заявителя обращения о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов, либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

запрос – обращение пользователя информации в устной или письменной форме, в том числе в виде электронного документа, в государственный орган, орган

местного самоуправления либо к его должностному или уполномоченному лицу о предоставлении информации о деятельности этого органа;

запрос документов и материалов – служебный документ, направляемый в иной государственный орган, орган местного самоуправления или к иному должностному лицу, которым запрашиваются в этом органе или у этого должностного лица документы и материалы:

о результатах рассмотрения обращения автором обращения в соответствии с частями 3 и 5 статьи 8 Федерального закона;

за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, необходимые для рассмотрения обращения в соответствии с пунктом 2 части 1 и частью 2 статьи 10 Федерального закона;

заявитель – гражданин Российской Федерации, иностранный гражданин, лицо без гражданства, представитель объединения граждан, в том числе юридических лиц, обратившийся в устной форме в государственный орган, орган местного самоуправления, государственное или муниципальное учреждение или иную организацию, осуществляющее(ую) публично значимые функции, к руководителю соответствующего органа, учреждения или организации, уполномоченному лицу;

заявление – просьба автора/заявителя обращения о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

коллективное обращение – совместное обращение двух и более авторов по общему для них вопросу, а также обращение от имени трудовых коллективов, членов одной семьи;

контрольное обращение – обращение автора(ов), направленное должностным лицом либо уполномоченным лицом с сопроводительным документом для рассмотрения в иной(ые) государственный(е) орган(ы), орган(ы) местного самоуправления и (или) иному(ым) должностному(ым) лицу(ам), в государственное(ые) или муниципальное(ые) учреждение(я), осуществляющее(ие) публично значимые функции, иную(ые) организацию(и) и их должностному(ым) лицу(ам), в компетенцию которого(ых) входит решение поставленного(ых) в обращении вопроса(ов), с запросом документов и материалов о результатах рассмотрения данного обращения;

копия обращения – обращение, полностью воспроизводящее информацию подлинного обращения и все его внешние признаки или часть их;

круг заявителей – граждане, общественные объединения, в том числе юридические лица, иностранные граждане и лица без гражданства.

направление обращения по компетенции – направление должностным лицом либо уполномоченным лицом обращения автора(ов) с сопроводительным документом в соответствующий(е) государственный(е) орган(ы), орган(ы) местного самоуправления и(или) соответствующему(им) должностному(ым) лицу(ам), в государственное(ые) или муниципальное(ые) учреждение(я), осуществляющее(ие) публично значимые функции, иную(ые) организацию(и) и ее(их) должностному(ым) лицу(ам), в компетенцию которого(ых) входит решение поставленных в обращении вопроса(ов);

«не обращение» – текст, не имеющий смысла, либо направляемый для ознакомления, либо содержащий поздравление, соболезнование, либо положительную оценку деятельности, либо просьбу, не основанную на законе, и не соответствующий требованиям, предъявляемым Федеральным законом и Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» к запросам, не являющийся ни открытым письмом, ни электронным сообщением;

нецензурное обращение – обращение, заявителя(ей), содержащее ненормативную лексику (непристойного характера);

обращение – поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления, в государственное или муниципальное учреждение или иную организацию, осуществляющее(ую) публично значимые функции, к должностному или уполномоченному лицу в письменной форме, в форме электронного документа или в устной форме предложение, заявление или жалоба;

обращение в письменной форме – обращение автора(ов), в котором документированная информация представлена любым типом письма;

обращение в устной форме – обращение заявителя на личном приеме в государственном органе, органе местного самоуправления в государственном или муниципальном учреждении или иной организации, осуществляющем(ей) публично значимые функции, к руководству органа, учреждения или организации либо к уполномоченным на личный прием лицам;

обращение, не поддающееся прочтению – обращение автора(ов) в письменной форме с неразличимым либо трудночитаемым текстом либо в электронной форме в форматах, не подлежащих обработке в информационных системах соответствующих государственных органов, органов местного самоуправления, а также обращение с пропусками текста, не позволяющими определить вопрос(ы), содержащийся(еся) в обращении;

обращение оскорбительного характера – обращение автора(ов), содержащее нецензурные либо оскорбительные выражения, унижающие честь и достоинство личности, в том числе выраженные в неприличной форме;

ответ на запрос – служебный документ, направляемый в письменной форме или в форме электронного документа, установленной действующим законодательством и иными нормативными правовыми актами государственных органов, правовыми актами органов местного самоуправления, предоставляющих информацию, а в случае, если форма предоставления информации не установлена, то в форме, определенной запросом, а в случае отсутствия информации в запрашиваемой форме, в форме, имеющейся в государственном органе, органе местного самоуправления:

- в котором содержится или к которому прилагается запрашиваемая информация;

- в котором указаны название, дата выхода и номер средства массовой информации, в котором опубликована запрашиваемая информация, и (или) электронный адрес официального сайта, на котором размещена запрашиваемая информация, если запрашиваемая информация опубликована в средствах массовой информации либо размещена в сети «Интернет»;

- в котором содержится мотивированный отказ в предоставлении указанной информации в случаях если:

а) содержание запроса не позволяет установить запрашиваемую информацию о деятельности государственного органа и органа местного самоуправления;

б) запрашиваемая информация не относится к деятельности государственного органа или органа местного самоуправления, в который поступил запрос;

в) запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа;

г) запрашиваемая информация ранее предоставлялась пользователю информацией;

д) в запросе ставится вопрос о правовой оценке актов, принятых государственным органом, органом местного самоуправления, о проведении анализа деятельности государственного органа, его территориальных органов, органа местного самоуправления либо подведомственных организаций или проведении иной аналитической работы, непосредственно не связанной с защитой прав направившего запрос пользователя информацией;

ответ на обращение – служебный документ, направляемый автору(ам)/заявителю в письменной форме по почтовому адресу либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, в котором содержится информация:

- о результатах объективного и всестороннего рассмотрения обращения в письменной форме или в форме электронного документа, содержащая правовое обоснование принятых по результатам рассмотрения содержащего(их)ся в обращении вопроса(ов) решения(ий);

- о возвращении ему жалобы в письменной форме или в форме электронного документа с разъяснением права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд в случае, если невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, в связи с законодательным запретом направлять жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие), которого обжалуется;

- о возвращении ему обращения в письменной форме или в форме электронного документа, в котором обжалуется судебное решение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

- о недопустимости злоупотребления правом, если в обращении в письменной форме или в форме электронного документа содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, без ответа по существу поставленных в нем вопросов или с ответом по существу поставленных в нем вопросов, а также с уведомлением о направлении обращения в компетентные правоохранительные органы в необходимых случаях;

- о невозможности прочтения текста обращения, не поддающегося прочтению, и оставлении его без ответа по существу поставленных в обращении вопросов и не направлении на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в государственное(ые) или муниципальное(ые) учреждение(я), осуществляющее(ие) публично значимые

функции, иную(ые) организацию(и) и их должностному(ым) лицу(ам), в соответствии с их компетенцией, если фамилия и почтовый адрес либо адрес электронной почты автора поддаются прочтению;

- о прекращении переписки по данному вопросу, если в обращении в письменной форме или в форме электронного документа содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались ответы в письменной форме или в форме электронного документа по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства – при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу;

- о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении в письменной форме или в форме электронного документа вопроса в связи с недопустимостью разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

повторное обращение – второе обращение одного(их) и того(ех) же автора(ов)/заявителя в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления, в одно(у) и то(у) же государственное или муниципальное учреждение или иную организацию, осуществляющее(ую) публично значимые функции, к одному и тому же должностному или уполномоченному лицу по одному и тому же вопросу;

правовая обоснованность – обоснованность принятого решения по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, действующим законодательством со ссылками на конкретные нормы права с учетом правомерности применения тех или иных правовых актов к конкретной ситуации автора(ов)/заявителя;

предложение – рекомендация автора/заявителя обращения по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

«приглашение» – текст, не относящийся к предложениям, заявлениям и жалобам, содержащий просьбу явиться, прибыть, присутствовать на каком-либо мероприятии;

«разъяснено» – решение, принятое по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, об информировании по порядку реализации предложения или удовлетворения заявления или жалобы;

результат рассмотрения – решение, принятое по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, определяющее оценку его рассмотрения: «поддержано», в том числе «меры приняты», «разъяснено» или «не поддержано»;

система межведомственного электронного документооборота (МЭДО) – федеральная информационная система, обеспечивающая в автоматизированном режиме защищенный обмен документами в электронном виде, в том числе содержащими информацию, отнесенную к сведениям, составляющим служебную тайну, между Администрацией Президента Российской Федерации, Аппаратом Правительства Российской Федерации, федеральными органами исполнительной

власти, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, а также иными федеральными органами государственной власти;

сопроводительный документ – служебный документ, направляемый в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, в государственное или муниципальное учреждение, осуществляющее публично значимые функции, иную организацию и их должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленного(ых) в обращении вопроса(ов), с приложением обращения автора(ов) для его рассмотрения, либо направляемый в другой государственный орган, орган местного самоуправления, к его должностному или уполномоченному лицу, к полномочиям которых отнесено предоставление запрашиваемой информации, с приложением запроса;

«текст, не имеющий смысла» – текст, не относящийся к предложениям, заявлениям и жалобам, не имеющий смыслового понятного, вразумительного содержания, повествовательного и (или) иного характера;

уведомление ¹ – служебный документ, направляемый автору:

- о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, государственное или муниципальное учреждение, осуществляющее публично значимые функции, иную организацию и их должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- о продлении на конкретное количество дней, но не более чем на 30 дней, срока рассмотрения его обращения в связи с направлением в другой(ие) государственный(е) орган(ы), орган(ы) местного самоуправления или иному(ым) должностному(ым) лицу(ам), в государственный(е) или муниципальное(ые) учреждение(я), осуществляющее(ие) публично значимые функции, иную(ые) организацию(и) и их должностным лицам, (за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия), запроса документов и материалов, в том числе в электронной форме, необходимых для рассмотрения обращения;

- о продлении на конкретное количество дней, но не более чем на 30 дней, срока рассмотрения его обращения с указанием причин продления, являющихся исключительным случаем;

- о направлении (переадресации) запроса в государственный орган, орган местного самоуправления, к его должностному или уполномоченному лицу, к полномочиям которых отнесено предоставление запрашиваемой информации;

- об отсрочке ответа на запрос с указанием ее причины и срока предоставления запрашиваемой информации, который не может превышать пятнадцати дней сверх установленного Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» срока для ответа на запрос;

уполномоченное лицо – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее в государственном органе или органе местного самоуправления функции, предусмотренные Федеральным законом либо Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

устный ответ на запрос – информация о деятельности государственных органов, органов местного самоуправления, предоставляемая в устной форме

заявителю в ходе приема их руководителями или уполномоченными лицами, либо по телефону справочной службы государственного органа, органа местного самоуправления либо по телефонам должностных лиц, уполномоченных государственным органом, органом местного самоуправления на ее предоставление;

устный ответ на обращение – дающийся заявителю в ходе его личного приема:

- ответ в устной форме с согласия заявителя в случае, если изложенные заявителем в обращении в устной форме факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, с занесением соответствующей записи в карточку личного приема заявителя;

- отказ в дальнейшем рассмотрении обращения, если заявителю ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

электронный документ – документированная информация, представленная в электронной форме, то есть в виде, пригодном для восприятия человеком с использованием электронных вычислительных машин, а также для передачи по информационно-телекоммуникационным сетям и обработки в информационных системах;

электронное сообщение – адресованная государственному органу, органу местного самоуправления или должностному лицу информация, переданная в форме аудио-сообщения либо смс-сообщения по информационно-телекоммуникационной сети на телефон справочной службы государственного органа, органа местного самоуправления либо по телефонам должностных лиц, уполномоченных государственным органом, органом местного самоуправления на ее предоставление, а также информация, размещенная на адресованных государственному органу, органу местного самоуправления или должностному лицу страницах сайтов в сети «Интернет».

II. Требования к Порядку рассмотрения обращений граждан

6. Сроки рассмотрения письменных обращений граждан.

Обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации.

В случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращениях, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, а также направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона, срок рассмотрения обращений граждан может быть продлен Губернатором Челябинской области, заместителями Губернатора Челябинской области, Министром, первым заместителем Министра, заместителем Министра, заместителем Министра-начальником управления Министерства, но не более чем на 30 дней с обязательным уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения обращения.

Письменные обращения о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции рассматриваются в течение 20 дней со дня регистрации письменного обращения.

Рассмотрение письменных обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав детей, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится не позднее 15 рабочих дней со дня их регистрации в государственном органе.

Письменные обращения граждан, стоящие на контроле в Управлении Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, в Управлении по работе с обращениями граждан Правительства Челябинской области, рассматриваются не позднее срока, установленного в сопроводительном документе к обращению гражданина.

По запросам устанавливается срок исполнения – 15 дней. Продление срока не предусмотрено. Ответ заявителю органом государственной власти, органом местного самоуправления, в который поступил запрос, не направляется. Материалы направляются в запрашивающий орган государственной власти, орган местного самоуправления для подготовки ответа заявителю.

Нарушение срока исполнения рассмотрения обращений граждан, исполнители несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

7. Требования к письменному обращению граждан.

Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать наименование органа государственной власти Российской Федерации, органа исполнительной власти Челябинской области, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо уполномоченного на то лица, а также фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути обращения, личную подпись и дату.

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

8. Требования к обращению в форме электронного документа.

Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном для рассмотрения письменных обращений. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. 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.

9. Личный приём граждан. Условия, сроки и время личного приема граждан в Министерстве.

Личный прием граждан в Министерстве ведут Министр, первый заместитель Министра, заместитель – Министра, заместитель Министра-начальник управления Министерства в соответствии с графиком, утверждаемым Министром.

График личного приема граждан доводится до сведения граждан путем размещения его в доступном месте в помещении Министерства, а также на официальном сайте Министерства в сети Интернет.

1) непосредственную организацию личного приема граждан, консультации граждан о порядке проведения личного приема в Министерстве, осуществляют начальник отдела организационно-контрольной работы и делопроизводства (далее – начальник отдела делопроизводства), помощник Министра, ежедневно, кроме выходных дней;

2) прием граждан осуществляются в порядке очередности по предъявлении документа, удостоверяющего их личность. Время ожидания в очереди не более 15 минут;

3) правом личного приема в первоочередном порядке обладают Герои

Советского Союза, Герои Российской Федерации и полные кавалеры ордена Славы, ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны, инвалиды I и II групп, ветераны и инвалиды боевых действий, родители (опекуны, попечители приемных родителей), на попечении которых находится трое и более детей, дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей;

4) начальник отдела делопроизводства разъясняет гражданину порядок разрешения его вопроса, оформляет карточку личного приема гражданина, вносит в ЭРКК ЕАИС «Обращения граждан» краткую аннотацию обращения и результат приема («разъяснено», «направлено по компетенции», «удовлетворено»);

5) проводится проверка истории обращений гражданина, осуществляется подборка всех имеющихся в отделе делопроизводства материалов, касающихся данного заявителя;

6) если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Министерства, гражданину дается разъяснение, куда ему следует обратиться;

7) запросы о дополнительных документах и материалах, необходимых для проведения личного приема, в установленном порядке направляются в органы местного самоуправления муниципальных образований Челябинской области или в другие организации за подписью должностного лица, которое будет проводить личный прием;

8) материалы к личному приему Министра, первого заместителя Министра, заместителя Министра, заместителя Министра-начальника управления Министерства: оригинал письменного обращения, составленного в ходе личного приема, оформленная карточка личного приема, другие предоставленные гражданином документы не менее чем за 1 день до даты его проведения передаются помощнику министра.

9) во время личного приема каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме;

10) обращение гражданина, переданное в ходе личного приема, рассматривается в установленном порядке как письменное обращение;

11) по окончании личного приема должностное лицо доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а так же откуда он получит ответ, либо разъясняет: где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу;

12) в ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

13) если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, то ответ на обращение может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина и отметка в электронной регистрационно-контрольной карточке (далее – ЭРКК) ЕАИС;

14) в остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

15) должностное лицо, ведущее личный прием, принимает решение о постановке обращения на контроль;

16) после завершения личного приема Министр, первый заместитель

Министра, заместитель Министра, заместитель Министра-начальник управления Министерства проводившие личный прием, в карточке личного приема вносят резолюцию;

17) отдел делопроизводства направляет документы с личного приема исполнителям (оригинал письменного обращения, сопроводительное письмо, копию карточки личного приема - первому исполнителю, копии всех вышеперечисленных документов - второму и последующим исполнителям), оригинал карточки личного приема хранится в отделе делопроизводства;

18) по итогам приема в ЭРКК делается отметка о результатах приема;

19) информация о принятых мерах по обращениям граждан на личном приеме направляется на ознакомление должностному лицу, осуществлявшему личный прием;

20) если не поступает дополнительных поручений, материалы с личного приема снимаются с контроля должностным лицом, проводившим личный прием. Гражданину направляется письмо с информацией о принятых мерах по его обращению за подписью должностного лица, проводившего личный прием;

21) в ЭРКК делается отметка о направлении письма гражданину;

22) если должностное лицо дает дополнительное поручение, то в ЭРКК делается отметка о продлении срока, но не более чем на 30 дней. Материалы направляются исполнителю, который обязан уведомить гражданина о продлении срока;

23) материалы по личному приему граждан хранятся в соответствии с номенклатурой дел в структурных подразделениях Министерства;

24) результатом рассмотрения обращения гражданина является предоставление заявителю письменного ответа по существу поставленных вопросов или уведомления о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

Результатом рассмотрения устного обращения гражданина в ходе личного приема является разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов или получение гражданином необходимых разъяснений.

10. Требования к помещениям и местам, предназначенным для рассмотрения обращений граждан.

Помещения должны соответствовать Санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03».

Рабочие места сотрудников отдела делопроизводства, осуществляющих рассмотрение обращений граждан, оборудуются компьютерами и оргтехникой, обеспечивается доступ в сеть Интернет, присваивается электронный адрес (e-mail), выделяются бумага, расходные материалы, канцелярские товары.

Места ожидания личного приема должны соответствовать комфортным условиям для заявителей, обеспечиваться канцелярскими принадлежностями для написания письменных обращений, информационными стендами и материалами, оборудоваться стульями, столами, необходимым количеством мест для ожидания приема, питьевой водой.

11. Порядок подготовки и проведения приемов граждан в режиме видео-конференц-связи.

Прием заявителей в режиме видео-конференц-связи (далее-видеоприем) по поручению Президента Российской Федерации проводится с целью обеспечения контроля за рассмотрением письменных обращений граждан, ранее поступивших на имя Президента Российской Федерации и взятых Администрацией Президента Российской Федерации (далее - Администрация Президента) на контроль, в целях обеспечения исполнения решений, принятых по результатам рассмотрения обращений.

Видеоприем проводит уполномоченное лицо Администрации Президента по поручению Президента Российской Федерации по графику, утвержденному Администрацией Президента.

Участие в видеоприеме в зависимости от поручения Администрации Президента принимает Губернатор Челябинской области или его заместители и министры, курирующие соответствующее направление деятельности, заявленное по теме видеоприема.

Управление по работе с обращениями граждан Правительства Челябинской области обеспечивает организацию видеоприемов в Правительстве области. Сотрудники Министерства готовят информацию к видеоприемам.

Во время проведения видеоприема устанавливаются контрольные сроки исполнения поручения Президента Российской Федерации.

Поручение снимается с контроля Администрацией Президента в связи с его исполнением.

12. Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения.

Обращение не рассматривается по существу, если:

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

2) в обращении обжалуется судебное решение, и оно в течение семи дней со дня регистрации подлежит возврату гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

3) в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. В таком случае оно вправе быть оставленным без ответа по существу поставленных в нем вопросов с сообщением гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

4) текст письменного обращения не поддается прочтению. Ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение Министру, первому заместителю Министра, заместителю Министра, заместителю Министра-начальнику управления Министерства в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

5) 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, первый заместитель Министра, заместитель Министра или заместитель Министра-начальник управления Министерства в соответствии с их

компетенцией 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 один и тот же государственный орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона на официальном сайте государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение 7 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;

б) 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.

Если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в Министерство или соответствующему должностному лицу.

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

III. Состав, последовательность и сроки выполнения действий по рассмотрению обращений граждан.

13. Последовательность действий:

- 1) прием письменных обращений граждан;
- 2) прием обращений в форме электронного документооборота;
- 3) прием сообщений о фактах коррупции в органах местного самоуправления муниципальных образований Челябинской области на телефон «прямой линии»;
- 4) прием от граждан запросов о предоставлении информации о деятельности Министерства;
- 5) регистрация поступивших письменных обращений граждан;
- 6) постановка обращений граждан на контроль;
- 7) направление обращений граждан на рассмотрение Министру, первому заместителю Министра, заместителю Министра, заместителю Министра-начальнику управления Министерства, начальникам управлений Министерства;
- 8) рассмотрение обращений граждан;
- 9) личный приём граждан;
- 10) личный приём граждан в режиме видео-конференц-связи;
- 11) продление срока рассмотрения обращений граждан;
- 12) оформление ответов на обращения граждан;

13) предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращений граждан;

14) формирование подборок материалов по обращениям граждан и их хранение в архиве в соответствии с номенклатурой дел Министерства.

14. Прием письменных обращений граждан и обращений в форме электронного документа (далее - электронные обращения):

1) основанием для начала рассмотрения письменного обращения гражданина является личное обращение гражданина в Министерство или поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из Управления по работе с обращениями граждан Правительства Челябинской области, других государственных органов, органов местного самоуправления муниципальных образований Челябинской области, других организаций;

2) обращение может быть подано непосредственно гражданином либо его законным представителем, поступить по почте, фельдьегерской связью, по факсу, по электронной почте на сайт Министерства, по телеграфу, с использованием иных средств связи;

3) обращения, присланные по почте, поступившие по телеграфу, и документы, связанные с их рассмотрением, поступают в отдел делопроизводства;

4) прием письменных обращений непосредственно от граждан производится сотрудниками отдела делопроизводства. По просьбе обратившегося гражданина на копии его заявления ставится штамп Министерства с указанием даты приема заявления и сообщается телефон для справок;

5) обращения, поступившие по факсу, по информационным системам общего пользования, на сайт Министерства подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений в ЕАИС «Обращение граждан».

15. Прием сообщений о фактах коррупции в органах местного самоуправления муниципальных образований Челябинской области:

1) Прием сообщений осуществляется на телефон 237-26-76;

2) регистрацию поступивших сообщений осуществляют сотрудники отдела делопроизводства;

3) сообщения, не содержащие информации о фактах коррупции в органах местного самоуправления муниципальных образований Челябинской области, не рассматриваются;

4) сообщения, содержащие нецензурные либо оскорбительные выражения, не рассматриваются;

5) сообщения, содержащие факты коррупции в органах местного самоуправления муниципальных образований Челябинской области, направляются в течение 7 дней с момента регистрации в отделе делопроизводства в соответствии с резолюцией Министра, первого заместителя Министра, заместителя Министра, заместителя Министра-начальника управления Министерства на рассмотрение в Прокуратуру Челябинской области или ГУ МВД России по Челябинской области в соответствии с компетенцией;

6) материалы по рассмотрению сообщений, поступивших по фактам коррупции в органах местного самоуправления муниципальных образований Челябинской области на телефон 237-26-76, хранятся в соответствии с номенклатурой дел Министерства.

16. Прием от граждан запросов о предоставлении информации о деятельности Министерства:

1) запросы гражданина поступают в устной или письменной форме, в том числе в виде электронного документа;

2) запросы, направленные по почте, поступившие по телеграфу, факсу, сайт Министерства и документы, связанные с их рассмотрением, поступают в отдел делопроизводства;

3) прием письменных запросов непосредственно от граждан производится сотрудниками отдела делопроизводства;

4) запросы регистрируются в течение 3 дней с момента поступления в Министерство в ЕАИС «Обращение граждан»;

5) ежедневно зарегистрированные запросы передаются помощнику Министра, для подготовки проекта резолюции;

6) запросы могут быть рассмотрены непосредственно в структурных подразделениях Министерства, либо направлены на рассмотрение в другие органы исполнительной власти Челябинской области или в органы местного самоуправления муниципальных образований Челябинской области в соответствии с их компетенцией;

7) запрос информации по вопросам, не относящимся к компетенции Министерства, направляется в течение 7 дней со дня регистрации соответствующему должностному лицу, в соответствующий орган государственной власти, в соответствующий орган местного самоуправления муниципального образования Челябинской области или готовится разъяснение за подписью Министра, первого заместителя Министра, заместителя Министра, заместителя Министра-начальника управления Министерства;

8) должностное лицо, которому направлен запрос, вправе не рассматривать его по существу по основаниям, указанным в пункте 12 настоящего Порядка;

9) доступ граждан к информации о деятельности Министерства ограничивается в случаях, если указанная информация отнесена в установленном федеральным законом порядке к сведениям, составляющим государственную или иную охраняемую законом тайну;

10) поступившие в структурные подразделения Министерства запросы рассматриваются в течение 30 дней со дня его регистрации в отделе делопроизводства;

11) информация предоставляется в порядке, установленном статьями 7 и 19 Федерального закона от 09.02.2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

12) материалы по рассмотрению запросов граждан хранятся в соответствии с номенклатурой дел структурных подразделений Министерства.

17. Регистрация поступивших письменных обращений граждан:

1) поступившие в отдел делопроизводства письменные обращения граждан регистрируются в течение 3 дней с момента поступления в ЕАИС «Обращения граждан»;

2) приложенные к обращению документы (паспорта, трудовые книжки и прочие), ценные бумаги на хранение не принимаются. Составляется акт в 2 экземплярах, подписываемый начальником отдела делопроизводства и двумя

сотрудниками отдела делопроизводства. Один экземпляр акта с приложением документов направляется автору обращения, второй экземпляр акта и копии документов прикрепляются к обращению гражданина. Акт составляется, если в конверте нет документа, упомянутого автором письма, а также на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружено письменное вложение;

3) сотрудник отдела делопроизводства, осуществляющий регистрацию письменного обращения, проставляет в нижнем правом углу первой страницы обращения регистрационный штамп Министерства с указанием присвоенного ему регистрационного номера и даты регистрации (в случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение);

4) в ЭРКК ЕАИС «Обращения граждан» указывается:

- фамилия и инициалы заявителя (в именительном падеже) и его адрес. Если обращение коллективное, то регистрируется автор, в адрес которого просят направить ответ. Общее число авторов указывается в аннотации письма. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов;

- источник поступления письма, проставляется дата и исходящий номер сопроводительного письма, если оно поступило из органов государственной власти, Управления по работе с обращениями граждан Челябинской области, органов местного самоуправления муниципальных образований Челябинской области и других организаций;

- тематика, вид вопроса, кем рассмотрено обращение, количество листов;

- оперативная и дополнительная информация о ходе работы с обращением (в дополнительном окне);

5) ежедневно зарегистрированные обращения передаются помощнику Министра, для подготовки проекта резолюций;

6) обращения списываются «в дело» за подписью Министра, первого заместителя Министра, заместителя Министра, заместителя Министра-начальника управления Министерства, в соответствии с их компетенцией в случае, если:

- в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- 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, его заместители вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее поступившие обращения направлялись в один и тот же государственный орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение;

- текст письменного обращения не поддается прочтению. Ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в структурное подразделение Министерства или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес

поддаются прочтению;

- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

18. Направление обращений граждан исполнителю на рассмотрение:

1) письменные обращения граждан в соответствии с резолюцией Министра, первого заместителя Министра, заместителя Министра, заместителя Министра-начальника управления в не позднее, чем в двухдневный срок со дня регистрации, направляются на рассмотрение исполнителям в структурные подразделения Министерства;

2) за подписью Министра, первого заместителя Министра, заместителя Министра, заместителя Министра-начальника управления Министерства в соответствии с их компетенцией исполнителями гражданам готовятся разъяснения (сообщения, уведомления) в случае, если:

в обращении обжалуется судебное решение;

в обращении поставлены вопросы, не входящие в компетенцию Министерства;

в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

текст письменного обращения не поддается прочтению и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу (если фамилия гражданина и почтовый адрес поддаются прочтению);

в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства (в случае принятия решения в соответствии с частью 5 статьи 11 Федерального;

ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

19. Направление обращений граждан на рассмотрение по компетенции:

1) обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Министерства, направляются в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов. Перенаправление обращений в органы исполнительной власти и местного самоуправления осуществляется через ЕАИС «Обращения граждан». Дата перенаправления устанавливается автоматически. В федеральные органы государственной власти и иные организации, осуществляющие публично значимые функции (далее – иные организации), обращения направляются в установленном порядке на бумажном носителе;

2) в случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам;

- письменные обращения о фактах возможных нарушений в сфере миграции рассматриваются Министром и направляются в течение 5 дней со дня регистрации в