



Зарегистрирован в Иркутском областном государственном казенном учреждении «Институт муниципальной правовой информации имени М.М. Сперанского»
Дата государственной регистрации
21.04.2023 года
Регистрационный № 03-0783/23

МИНИСТЕРСТВО ПО МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКЕ ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ

П Р И К А З

20 апреля 2023 года

№ 63-16-мар

Иркутск

Об утверждении Порядка работы с обращениями граждан, поступающими в министерство по молодежной политике Иркутской области

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», указом Губернатора Иркутской области от 14 сентября 2018 года № 181-уг «Об организации работы с обращениями граждан в системе исполнительных органов государственной власти Иркутской области», руководствуясь Положением о министерстве по молодежной политике Иркутской области, утвержденным постановлением Правительства Иркутской области от 16 марта 2016 года № 131-пп, статьей 21 Устава Иркутской области,

П Р И К А З Ы В А Ю:

1. Утвердить Порядок работы с обращениями граждан, поступающими в министерство по молодежной политике Иркутской области (прилагается).

2. Настоящий приказ подлежит официальному опубликованию в общественно-политической газете «Областная», в сетевом издании «Официальный интернет-портал правовой информации Иркутской области» (ogirk.ru), а также на «Официальном интернет-портале правовой информации» (pravo.gov.ru) после его государственной регистрации.

3. Настоящий приказ вступает в силу со дня его официального опубликования.

Министр

М.М. Цыганова

УТВЕРЖДЕН

приказом министерства по молодежной
политике Иркутской области

от 20 апреля 2023 года № 63-16-1014

**ПОРЯДОК
РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН, ПОСТУПАЮЩИМИ В
МИНИСТЕРСТВО ПО МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКЕ ИРКУТСКОЙ
ОБЛАСТИ**

Глава 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящий Порядок организации работы с обращениями граждан в министерстве по молодежной политике Иркутской области (далее – Порядок) определяет правила рассмотрения обращений граждан, правила организации личного приема граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации, федеральным конституционным законом или Федеральным законом, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – обращения, граждане), в министерстве по молодежной политике Иркутской области (далее – министерство).

2. Настоящий Порядок распространяется на все обращения, которые подлежат рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ).

3. Употребляемые в настоящем Порядке термины и понятия используются в значении, определенном Федеральным законом № 59-ФЗ.

4. Требования настоящего Порядка по вопросам первичной обработки, организации направления на рассмотрение и контроля соблюдения сроков рассмотрения в части, не урегулированной федеральными конституционными законами, федеральными законами и принимаемыми в соответствии с ними правовыми актами, применяются также в отношении запросов, направляемых в соответствии с Законом Российской Федерации от 27 декабря 1991 года № 2124-1 «О средствах массовой информации», Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», жалоб, направляемых в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», а также в отношении иных обращений, порядок и сроки рассмотрения которых установлены федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

5. Действие настоящего Порядка не распространяется на отношения, связанные с рассмотрением документов, поступающих в министерство:

1) от граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, носящих рекламный характер (в случае если указанные документы не содержат просьбу дать ответ);

2) от граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в целях заключения договоров и соглашений, подлежащих рассмотрению в соответствии с гражданским законодательством Российской Федерации и законодательством Российской Федерации о контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд;

3) от граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в рамках исполнения заключенных с ними договоров и соглашений либо в рамках исполнения ими обязанностей по направлению информации в министерство в соответствии с законодательством Российской Федерации и Иркутской области;

4) от государственных органов, органов местного самоуправления, лиц, замещающих государственные (муниципальные) должности (при исполнении ими должностных обязанностей), подведомственных министерству государственных учреждений Иркутской области (далее – учреждения), в связи с реализацией ими своих полномочий.

6. Организационное и документационное обеспечение и контроль за соблюдением установленного порядка рассмотрения обращений граждан, направленных в адрес министерства и его должностных лиц осуществляются отделом правовой, контрактной, кадровой работы и документационного обеспечения министерства (далее – Отдел).

7. Организация информационно-телекоммуникационного обеспечения работы с обращениями граждан, направленными в адрес министерства и его должностных лиц, осуществляется областным государственным казенным учреждением «Центр социальных и информационных услуг для молодежи».

8. Ответственность за соблюдение требований законодательства в части непосредственного рассмотрения обращения, включая обеспечение своевременного, полного, объективного и всестороннего рассмотрения обращения, принятия по нему предусмотренных законодательством мер по восстановлению и защите прав граждан, соответствия содержания подготавливаемых ответов на обращения требованиям законодательства, нормам и правилам русского языка, требованиям к оформлению ответов на обращения несут сотрудники структурных подразделений министерства, непосредственно обеспечивавшие рассмотрение обращения, их непосредственные руководители, министр по молодежной политике Иркутской области (далее – министр), заместители министра, подготовившие и (или) подписавшие ответ на обращение.

Глава 2. ПРИЕМ И РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ

9. В министерстве подлежат обязательному приему и рассмотрению обращения, поступившие в министерство:

1) в письменной форме по почтовым адресам: 664027, г. Иркутск, ул. Ленина, 1а, 664011, г. Иркутск, ул. Свердлова, 28, в том числе с помощью факсимильной связи, в рабочие дни с 9-00 часов до 13-00 часов и с 14-00 часов до 18-00 часов по телефону: 8(3952) 24-06-61; лично через Отдел в рабочие дни в рабочее время по адресу: г. Иркутск, ул. Свердлова, 28, кабинет 209;

2) в форме электронного документа, направленного через официальный сайт министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» <http://mmp38.ru>, а также на официальную почту министерства (mmp@govirk.ru);

3) в ходе личного приема министром, заместителями министра.

10. При поступлении в министерство входящего телефонного звонка гражданину сообщается:

1) о праве гражданина на обращение, а также о порядке подачи обращения в письменной форме или в форме электронного документа;

2) о праве гражданина на личный прием в министерстве;

3) о праве гражданина на подачу обращения в адрес исполнительных органов государственной власти Иркутской области и их должностных лиц, структурных подразделений исполнительных органов государственной власти Иркутской области и их должностных лиц, органов местного самоуправления, органов государственной власти, иных органов и организаций по вопросу, указанному гражданином и относящемуся к компетенции соответствующего органа (структурного подразделения), организации, с указанием контактных данных указанного органа (структурного подразделения), организации (адрес, телефон).

Гражданину также разъясняются положения статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

11. В случае, если государственному гражданскому служащему Иркутской области, работнику, замещающему в министерстве должность, не являющуюся должностью государственной гражданской службы Иркутской области (далее – служащий), принявшему телефонный звонок или к которому непосредственно в личном присутствии обратился гражданин, затруднительно ответить на поставленные перед ним вопросы, телефонный звонок переадресовывается (переводится) на другого служащего в министерстве или же обратившемуся гражданину сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию, и (или) разъясняется порядок рассмотрения обращения граждан в министерстве, включая право гражданина направить обращение в письменной форме или в форме электронного документа.

12. Все поступившие обращения подлежат первичной обработке в Отделе, который в течение трех календарных дней со дня поступления обращения:

1) устанавливает соответствие поступившего обращения требованиям Федерального закона № 59-ФЗ;

2) определяет, относится ли поступившее обращение к категории обращений, подлежащих рассмотрению в порядке, установленном

федеральными конституционными законами и иными федеральными законами, кроме Федерального закона № 59-ФЗ;

3) осуществляет выделение вопросов, изложенных в обращении, и определяет, к компетенции какого должностного лица и структурного подразделения министерства относится решение каждого из изложенных в обращении вопросов;

4) осуществляет регистрацию поступившего обращения в системе электронного делопроизводства и документооборота, используемой в системе исполнительных органов государственной власти Иркутской области (далее – СЭДД), устанавливает контрольный срок его рассмотрения, передает его министру по молодежной политике Иркутской области (далее – министр) или заместителю министра, уполномоченным давать по нему поручения подчиненным структурным подразделениям министерства, и на основании поручения министра или уполномоченного заместителя министра передает обращение на рассмотрение в соответствующее структурное подразделение или должностному лицу министерства в электронной форме с использованием СЭДД;

5) в случае обнаружения повреждений почтовых отправлений (отсутствия вложений: документов, приложений к документам в почтовом отправлении) образуется комиссия в составе сотрудника правовой, контрактной, кадровой работы и документационного обеспечения министерства, производившего вскрытие почтового отправления, начальника Отдела. Комиссия составляет в двух экземплярах акт об обнаружении повреждений почтовых отправлений (отсутствии вложений: документов, приложений к документам в почтовом отправлении) (далее – акт).

Один экземпляр акта подшивается к переписке по данному обращению гражданина. Почтовый конверт хранится вместе с письменным обращением в течение установленного срока хранения. При наличии обратного адреса Отдел в течение семи дней направляет письменное уведомление с приложением второго экземпляра акта гражданину.

13. При поступлении письменных обращений проверяется правильность наименования адресата и наличие приложений. Конверты, в которых поступили обращения, сохраняются.

В случае поступления обращения с помощью факсимильной связи сотрудник министерства, принявший обращение, проверяет правильность наименования адресата и передает его в течение одного рабочего дня на регистрацию сотруднику, ответственному за регистрацию входящих обращений в министерстве.

14. На первом листе обращения проставляется регистрационный номер, дата регистрации указывается в штампе для обращений, который проставляется на первом листе обращения.

Глава 2. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

15. При рассмотрении обращения министерство:

1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

2) запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

3) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона № 59-ФЗ;

5) уведомляет гражданина о переадресации его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией в течение семи календарных дней с момента регистрации в СЭДД.

16. Обращение в зависимости от содержания:

1) в течение трех рабочих дней со дня регистрации в соответствии с резолюцией направляется в структурное подразделение министерства, в ведении которого находится поставленный в обращении вопрос, для рассмотрения и ответа гражданину, направившему обращение;

2) в течение пяти календарных дней со дня регистрации направляется в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации с уведомлением гражданина, направившего обращение, о его переадресации – для обращений, содержащих информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, за исключением случаев, указанных в пункте 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ;

3) в течение семи календарных дней со дня регистрации направляется в соответствующий орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о его переадресации – для обращений по вопросам, решение которых не входит в компетенцию министерства;

4) в течение семи календарных дней со дня регистрации направляется в соответствующие органы государственной власти, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам с уведомлением гражданина, направившего обращение, – для обращений по вопросам, относящимся к компетенции нескольких органов государственной власти, органов местного самоуправления или должностных лиц.

17. В соответствии с резолюцией министра обращения граждан, поступившие в министерство, направляются для последующего рассмотрения и подготовки ответа заявителю в подведомственные министерству областные

государственные учреждения, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

18. Обращения граждан, содержащие обжалование решений, действий (бездействия) должностных лиц министерства, подведомственных министерству учреждений, не могут направляться указанным должностным лицам и в учреждения для рассмотрения и подготовки ответа.

19. Обращение гражданина, в котором содержится обжалование правовых актов министерства, направляется соответствующим структурным подразделениям министерства для рассмотрения и подготовки ответа.

20. Срок рассмотрения обращения составляет 30 календарных дней с даты регистрации обращения. Установленный срок может быть продлен в порядке и по основаниям, предусмотренными законодательством, с обязательным уведомлением гражданина, направившего обращение.

Глава 3. ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ ГРАЖДАН

21. Личный прием граждан министром и его заместителями осуществляется согласно графикам личного приема граждан.

22. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

23. Графики личного приема граждан министром и его заместителями утверждаются министром.

24. Подготовка графиков личного приема граждан и обеспечение личного приема граждан осуществляются советником министра.

25. Графики личного приема граждан опубликовываются в общественно-политической газете «Областная», в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте министерства <http://mmp38.ru>, советником министра.

Графики личного приема размещаются на стендах в фойе зданий, занимаемых министерством, в срок до первого рабочего дня каждого месяца, в котором должностными лицами, указанными в графике личного приема граждан, будет проводиться личный прием граждан.

График личного приема должностных лиц министерства направляется Отделом в аппарат Губернатора Иркутской области и Правительства Иркутской области в срок до первого рабочего дня каждого месяца.

26. Запись граждан на личный прием к должностным лицам осуществляется в соответствии с графиком личного приема граждан в порядке очередности при личном обращении граждан в Отдел по адресу: г. Иркутск, ул. Свердлова, д. 28, кабинет 209, а также при устном обращении граждан по телефону: 8(3952) 24-06-61 с 9-00 до 13-00 и с 14-00 до 18-00.

27. При осуществлении записи гражданина на личный прием в случае, если вопрос, который гражданин планирует озвучить на личном приеме, свидетельствует о том, что его решение не входит в компетенцию должностных лиц, ведущих личный прием граждан в текущем месяце, либо

гражданином ставится вопрос об обжаловании судебного решения, сотрудниками Отдела:

1) предлагается гражданину направить письменное обращение или обращение в форме электронного документа с разъяснением порядка направления таких обращений;

2) разъясняются гражданину положения законодательства, регулирующего вопросы рассмотрения обращений, предлагается обратиться на личный прием к должностным лицам, в чью компетенцию входит решение поставленных гражданином вопросов, в пределах полномочий оказывается помощь гражданину в предоставлении контактных данных соответствующих должностных лиц.

28. Для осуществления записи на личный прием гражданином представляется следующая информация:

1) фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии);

2) почтовый адрес, по которому может быть направлен ответ о результатах его личного приема;

3) контактный телефон (при наличии);

4) суть обращения гражданина;

5) сведения о документе, подтверждающем наличие у гражданина права на личный прием в первоочередном порядке (при наличии).

Личный прием граждан может осуществляться вне помещений, указанных в настоящем пункте, в случае проведения выездного личного приема граждан.

29. В ходе личного приема граждан с письменного согласия гражданина и уведомления должностного лица, осуществляющего личный прием граждан, допускается фиксация личного приема граждан с помощью средств аудио-, видеозаписи.

30. В рамках проведения общероссийского дня приема граждан (далее – ОДПГ) министерством обеспечивается не менее чем за три месяца до дня его проведения формирование списков должностных лиц, которые будут проводить личный прием граждан в министерстве, и размещение указанного списка за две недели до проведения ОДПГ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на стендах в фойе здания министерства, а также представление таких списков в аппарат Губернатора Иркутской области и Правительства Иркутской области.

Глава 4. КОНТРОЛЬ ИСПОЛНЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ, ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА ОРГАНИЗАЦИЮ И КАЧЕСТВО РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

31. Внутренний контроль соблюдения порядка и сроков рассмотрения конкретного обращения (далее – внутренний контроль) осуществляет Отдел путем постановки на контроль в СЭДД поступившего обращения.

32. Контроль за соблюдением ответственными исполнителями сроков рассмотрения обращений, а также за подготовкой ответов на обращения

осуществляется заместителями министра, начальниками структурных подразделений министерства.

33. Ответственность за соблюдение требований законодательства в части непосредственного рассмотрения обращения, включая обеспечение своевременного, полного, объективного и всестороннего рассмотрения обращения, принятие по нему предусмотренных законодательством мер по восстановлению и защите прав граждан, соответствие содержания подготавливаемых ответов на обращения требованиям законодательства нормам и правилам русского языка, требованиям к оформлению ответов на обращения несут государственные гражданские служащие Иркутской области, замещающие должности в министерстве, непосредственно обеспечивающие рассмотрение обращения, их непосредственные руководители, а также лица, подписавшие ответ на обращение.