



ПРАВИТЕЛЬСТВО СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ  
МИНИСТЕРСТВО ЭНЕРГЕТИКИ  
И ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО ХОЗЯЙСТВА  
СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ  
**ПРИКАЗ**

17.07.2020

№ 356

г. Екатеринбург

**Об утверждении Положения об организации работы по рассмотрению  
обращений граждан в Министерстве энергетики и жилищно-коммунального  
хозяйства Свердловской области**

В соответствии с федеральными законами от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и от 25 декабря 2008 года № 273-ФЗ «О противодействии коррупции», статьей 111 Областного закона от 10 марта 1999 года № 4-ОЗ «О правовых актах в Свердловской области»

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить Положение об организации работы по рассмотрению обращений граждан в Министерстве энергетики и жилищно-коммунального хозяйства Свердловской области (прилагается).

2. Признать утратившим силу приказ Министерства энергетики и жилищно-коммунального хозяйства Свердловской области от 25.06.2013 № 72 «О Регламенте по организации приема граждан, своевременного и полного рассмотрения их обращений, поданных в устной или письменной форме в Министерство энергетики и жилищно-коммунального хозяйства Свердловской области, принятие по ним решений и направление ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок».

3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

4. Настоящий приказ разместить на официальном сайте Министерства энергетики и жилищно-коммунального хозяйства Свердловской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (<http://energy.midural.ru>).

5. Настоящий приказ опубликовать на «Официальном интернет-портале правовой информации Свердловской области» ([www.pravo.gov66.ru](http://www.pravo.gov66.ru)).

Министр

Н.Б. Смирнов

## УТВЕРЖДЕНО

приказом Министерства энергетики  
и жилищно-коммунального  
хозяйства Свердловской области  
от 17.04.2020 № 356

«Об утверждении Положения  
об организации работы по  
рассмотрению обращений граждан  
в Министерстве энергетики  
и жилищно-коммунального  
хозяйства Свердловской области»

**ПОЛОЖЕНИЕ****об организации работы по рассмотрению обращений граждан  
в Министерстве энергетики и жилищно-коммунального хозяйства  
Свердловской области****Глава 1. Общие положения**

1. Настоящее положение разработано в целях повышения результативности и качества, открытости и доступности рассмотрения обращений граждан в Министерстве энергетики и жилищно-коммунального хозяйства Свердловской области (далее – Министерство), определяет порядок приема, регистрации, рассмотрения обращений граждан, прекращения переписки, организации проведения личного приема граждан, контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан и ответственность за нарушение установленного порядка рассмотрения обращений граждан.

2. Организация работы по рассмотрению обращений граждан осуществляется в соответствии с:

- 1) Конституцией Российской Федерации;
- 2) Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- 3) Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- 4) Федеральным законом от 25 декабря 2008 года № 273-ФЗ «О противодействии коррупции»;
- 5) Областным законом от 24 декабря 1996 года № 58-ОЗ «Об исполнительных органах государственной власти Свердловской области»;
- 6) постановлением Правительства Свердловской области от 14.03.2008 № 189-ПП «О Министерстве энергетики и жилищно-коммунального хозяйства Свердловской области»;

7) иными федеральными законами, правовыми актами Свердловской области, регулирующими правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан.

3. Министерство применяет в своей работе методические рекомендации по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в приемных Президента Российской Федерации, государственных органах и органах местного самоуправления, разработанные Администрацией Президента Российской Федерации.

4. В настоящем положении применяются следующие основные термины и определения:

1) граждане (также – заявители) – граждане Российской Федерации, иностранные граждане, лица без гражданства, объединения граждан, в том числе юридические лица;

2) обращения граждан (далее – обращения) – поступившие в адрес Министерства в письменной форме или форме электронного документа предложения, заявления или жалобы граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также устные обращения граждан;

3) предложение – рекомендация гражданина 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;

4) заявление – просьба гражданина 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;

5) жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

6) 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;

7) система «Обращения граждан» – специализированная автоматизированная система электронного документооборота для рассмотрения обращений граждан (далее – СОГ);

8) электронная копия документа (обращения) – компьютерный файл, содержащий цифровое изображение, полученное в результате сканирования оригинала документа или обращения на бумажном носителе;

9) направление документа по компетенции – направление обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

5. Действие настоящего положения не распространяется на порядок работы с:

1) входящей корреспонденцией от граждан и юридических лиц, в которой не содержатся рекомендации 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, просьбы о содействии в реализации конституционных прав и свобод граждан и других лиц, сообщения о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, критика деятельности указанных органов и должностных лиц, просьбы о восстановлении или защите нарушенных прав, свобод или законных интересов граждан и других лиц;

2) входящей корреспонденцией, не связанной с направлением обращений граждан на рассмотрение, поступающей в адрес Министерства от государственных органов, органов местного самоуправления, совещательных органов, созданных указанными органами, государственных корпораций, организаций с долей участия государства, государственных и муниципальных организаций и должностных лиц указанных государственных органов, органов местного самоуправления, государственных корпораций и организаций;

3) входящей корреспонденцией от юридических лиц, в которой содержатся рекомендации, просьбы, сообщения или критика, связанные исключительно с хозяйственными отношениями, регулируемые гражданским законодательством Российской Федерации, в которых участвуют указанные юридические лица;

4) входящей корреспонденцией от юридических лиц, не являющихся объединениями граждан.

6. Действие настоящего положения не распространяется на обращения граждан, порядок рассмотрения которых установлен соответствующим федеральным конституционным законом, федеральным законом, в том числе:

1) запросы о представлении информации о деятельности Министерства, рассматриваемые в порядке, установленном Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

2) запросы о предоставлении государственных услуг, межведомственные запросы о предоставлении документов и информации, необходимых для предоставления государственных услуг, жалобы на нарушения порядка предоставления государственных услуг, иные документы, рассмотрение которых осуществляется в порядке, установленном Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

3) документы, связанные с заключением и реализацией гражданско-правовых договоров в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных нужд, рассматриваемые в порядке, установленном Федеральным законом от 5 апреля 2013 года № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд»;

4) уведомления о проведении публичных мероприятий, рассмотрение которых осуществляется в порядке, установленном Федеральным законом от 19 июня 2004 года № 54-ФЗ «О собраниях, митингах, демонстрациях, шествиях и пикетированиях».

7. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства в соответствии с утвержденной номенклатурой дел в Министерстве с использованием СОГ.

8. Сроки, предусмотренные настоящим положением, исчисляются в календарных днях, если законодательством Российской Федерации либо настоящим положением не предусмотрено иное.

9. При рассмотрении обращений граждан не допускается разглашение сведений, содержащихся в них, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений направление письменного обращения или запроса в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, представление запрашиваемой у Министерства информации.

## **Глава 2. Порядок приема, регистрации, предварительного рассмотрения обращений граждан, поступивших в письменной форме**

10. Обращения граждан в письменной форме или форме электронного документа могут поступить в Министерство одним из следующих способов:

1) лично доставлено заявителем;

2) нарочным;

3) почтовым отправлением;

4) посредством факсимильной связи;

5) по «телефону доверия» в соответствии с Положением о функционировании «телефона доверия» для сообщения информации о коррупционных проявлениях, утвержденным приказом Министерства (только для сообщения информации о коррупционных проявлениях);

6) с использованием информационной системы общего пользования (электронные обращения через систему «Электронная приемная») на официальном сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (<http://energy.midural.ru>) (далее – официальный сайт Министерства).

11. Информацию по вопросам рассмотрения обращений граждан можно получить в Министерстве, обратившись:

1) по телефону в отдел обеспечения правовой и организационной деятельности Министерства: (343) 312-00-12 (доб. 903);

2) к разделу «Обращения граждан» официального сайта Министерства.

12. На поступившее в Министерство обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен на официальном сайте Министерства.

13. Прием, регистрация и предварительное рассмотрение обращений граждан осуществляются в отделе обеспечения правовой и организационной деятельности Министерства.

14. В случае если письменное обращение гражданина поступило в какое-либо структурное подразделение Министерства, кроме отдела обеспечения правовой и организационной деятельности Министерства, оно подлежит незамедлительной передаче в отдел обеспечения правовой и организационной деятельности для регистрации.

15. Обращения граждан, поступившие в Министерство в форме электронного документа, распечатываются на бумажном носителе. Дальнейшая работа с ними ведется так же, как с письменными обращениями.

16. Обращения граждан, поступившие в Министерство, отделом обеспечения правовой и организационной деятельности Министерства регистрируются в СОГ. Для каждого обращения заполняется регистрационно-контрольная карточка.

17. Регистрация обращений граждан осуществляется в течение 3 дней со дня поступления в Министерство.

18. Предварительное рассмотрение обращения, поступившего в Министерство, предусматривает:

1) прочтение текста: выявляется информация, содержащая факты коррупции, информация о возможных коррупционных правонарушениях (фактические данные, указывающие на то, что действия (бездействие) государственных гражданских служащих связаны с незаконным использованием должностного положения вопреки законным интересам заявителя, в целях получения выгоды в виде денег, ценностей, иного имущества или услуг имущественного характера, имущественных прав для себя или третьих лиц) (далее – информация, содержащая коррупционные факторы);

2) установление повторности и неоднократности обращения;

3) определение для каждого выбранного вопроса вида вопроса (заявление, предложение, жалоба).

19. После проведения процедуры предварительного рассмотрения обращение гражданина направляется Министру энергетики и жилищно-коммунального хозяйства Свердловской области или лицу, его замещающему (далее – Министр), в день регистрации для рассмотрения и выдачи соответствующих поручений.

По результатам рассмотрения Министром обращения гражданина отделом обеспечения правовой и организационной деятельности Министерства в СОГ выдаются соответствующие поручения.

20. Обращение гражданина, в котором выявлена информация, содержащая коррупционные факторы, незамедлительно передается Министру.

По результатам рассмотрения Министром указанного обращения принимаются организационные решения о порядке дальнейшего рассмотрения по существу и определяется необходимость особого контроля за рассмотрением обращения. В соответствии с резолюцией на обращении ставится отметка о поступлении обращения по факту коррупции, что влечет за собой установление особого контроля за его рассмотрением.

21. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Министерства, направляются в течение 7 дней со дня их 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.

22. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение 5 дней со дня регистрации в Главное управление Министерства внутренних дел Российской Федерации по Свердловской области и Губернатору Свердловской области с уведомлением заявителя, направившего обращение, о переадресации его обращения.

23. В случае если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов государственной власти, 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.

24. Министерство при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

25. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

26. В случае если в соответствии с пунктом 25 настоящего положения невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суде.

27. Порядок обжалования решений и действий (бездействие) должностных лиц, исполняющих функцию по рассмотрению обращений граждан в Министерстве:

- 1) во внесудебном порядке заявитель вправе:

обратиться с жалобой на решение, действия (бездействие) должностных лиц Министерства на личном приеме в устной форме или письменно. В устной форме жалобы рассматриваются в ходе личного приема Министром или лицом, уполномоченным Министром на рассмотрение жалобы;

письменная жалоба может быть подана в ходе личного приема, направлена письменно по почтовому адресу или в форме электронного документа через систему «Электронная приемная» на официальном сайте Министерства. Срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 календарных дней со дня регистрации в Министерстве. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения жалобы и действия, осуществленные в соответствии с принятым решением, направляется заявителю;

обратиться с жалобой к вышестоящему в порядке подчиненности должностному лицу, вышестоящему органу;

2) в судебном порядке:

оспаривание нормативных правовых актов Министерства осуществляется в соответствии с главой 21 Кодекса административного судопроизводства Российской Федерации;

оспаривание решений, действий (бездействия) Министерства, должностных лиц Министерства, государственных гражданских служащих Свердловской области, замещающих должности государственной гражданской службы Свердловской области в Министерстве (далее – государственные служащие Министерства), работников, занимающих в Министерстве должности, не отнесенные к должностям государственной гражданской службы Свердловской области (далее – работники Министерства), нарушающих права, свободы и законные интересы граждан, организаций и иных лиц, создающих препятствия к осуществлению их прав, свобод и реализации законных интересов или незаконно возлагающих какие-либо обязанности, осуществляется в соответствии с главой 22 Кодекса административного судопроизводства Российской Федерации;

оспаривание ненормативных правовых актов, решений, действий (бездействия) Министерства, должностных лиц Министерства, не соответствующих закону или иному нормативному правовому акту, нарушающих права и законные интересы граждан, организаций и иных лиц в сфере предпринимательской и иной экономической деятельности, осуществляется в соответствии с главой 24 Арбитражного процессуального кодекса Российской Федерации.

### **Глава 3. Порядок рассмотрения письменных обращений граждан**

28. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать:

1) наименование государственного органа или органа местного самоуправления, в который направляется обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

2) фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина;



- 3) почтовый адрес гражданина, на который должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения;
- 4) суть предложения, заявления, жалобы;
- 5) личную подпись гражданина;
- 6) дату написания.

В случае необходимости гражданин вправе приложить к письменному обращению необходимые документы и материалы или их копии.

29. Обращение гражданина, направленное в форме электронного документа, в обязательном порядке должно содержать:

- 1) фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина;
- 2) электронный адрес гражданина, на который должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения.

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

30. Должностные лица Министерства в целях рассмотрения обращения гражданина должны принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других должностных лиц.

31. Завизированные Министром поручения о рассмотрении обращений граждан направляются отделом обеспечения правовой и организационной деятельности Министерства в соответствующие структурные подразделения Министерства посредством СОГ.

32. Руководитель структурного подразделения Министерства, которому выдано поручение о рассмотрении обращения, по результатам ознакомления с текстом обращения определяет непосредственных исполнителей (далее – ответственные исполнители), выдает необходимые поручения по подготовке проекта ответа.

33. В процессе рассмотрения обращения по существу Министерство:

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

2) инициирует в случае необходимости проведение проверки, в том числе с выездом на место;

3) 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;

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

5) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

6) уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

34. При выявлении в обращении информации о фактах коррупции обращение рассматривается в порядке, установленном приказом Министерства.

В случае если в обращении содержатся сведения о несоблюдении государственным служащим Министерства обязанностей, ограничений и запретов, связанных с государственной службой, а также требований к служебному поведению, наличии у государственного служащего Министерства личной заинтересованности, которая приводит или может привести к конфликту интересов, возникновении конфликта интересов и возможном совершении государственным служащим Министерства других коррупционных правонарушений, Министр принимает решение о целесообразности проведения проверки в отношении фактов, изложенных в обращении, на основании докладной записки уполномоченных лиц за работу по профилактике коррупционных и иных правонарушений. Данная проверка является проверкой соблюдения требований к служебному поведению (соблюдения государственным служащим ограничений и запретов, требований о предотвращении или об урегулировании конфликта интересов, исполнения им обязанностей, установленных Федеральным законом от 25 декабря 2008 года № 273-ФЗ «О противодействии коррупции»).

35. В случае если в письменном обращении не указаны 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.

36. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

37. Министерство при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом в течение 7 дней со дня регистрации обращения.

38. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления 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.

39. В случае если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их

компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

40. Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно (два и более раза) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными им обращениями, и при этом в обращении гражданина не приводятся новые доводы или обстоятельства, ответственный исполнитель подготавливает предложение (в связи с безосновательностью очередного обращения) о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу.

Руководитель структурного подразделения Министерства, которому поручено рассмотрение такого обращения, представляет на имя Министра служебную записку о нецелесообразности продолжения переписки с гражданином по данному вопросу.

41. При принятии Министром решения о нецелесообразности продолжения переписки с гражданином в адрес гражданина направляется уведомление о прекращении с ним переписки по данному вопросу. К последнему письму прилагаются копии всех предыдущих ответов.

42. В случае поступления в Министерство обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте Министерства, гражданину, направившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта Министерства, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

43. Срок рассмотрения обращения не должен превышать 30 дней со дня регистрации обращения.

44. В исключительных случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращении, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, срок рассмотрения обращения граждан может быть продлен Министром по предложению ответственного исполнителя не более чем на 30 дней с уведомлением об этом гражданина и обоснованием необходимости продления срока.

45. Результаты рассмотрения обращений граждан могут быть следующими:

1) «Поддержано» означает, что по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, принято решение о целесообразности предложения, обоснованности и удовлетворении заявления или жалобы;

2) «Поддержано. Приняты меры» означает фактическую реализацию предложения, фактическое удовлетворение заявления или жалобы в соответствии с принятым по результатам рассмотрения данного вопроса, содержащегося в обращении, решением «Поддержано»;

3) «Разъяснено» означает, что по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, принято решение об информировании по порядку реализации предложения или удовлетворения заявления или жалобы;

4) «Не поддержано» означает, что по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, принято решение о нецелесообразности предложения, необоснованности и неудовлетворении заявления или жалобы.

46. Подготовленные по результатам рассмотрения обращений ответы должны соответствовать следующим требованиям:

1) ответ должен содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам в пределах компетенции Министерства, поставленным в обращении;

2) если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена;

3) в мотивировочной части ответов разъяснительного характера необходимы ссылки на нормативные правовые акты Российской Федерации и Свердловской области;

4) при оформлении письменного ответа на обращение обязательно соблюдение общепринятых требований, правил и стандартов делопроизводства.

47. В случае если обращение направлено нескольким руководителям структурных подразделений Министерства, ответственным за подготовку ответа на обращение является лицо, указанное в резолюции первым (далее – ответственное лицо). Соисполнители не позднее чем за 3 рабочих дня до наступления срока ответа на обращение представляют ответственному лицу информацию и материалы, необходимые для подготовки ответа.

48. Письменный ответ на обращение направляется ответственным исполнителем гражданину по почтовому адресу, указанному в обращении.

49. Ответ на обращение, поступившее в Министерство в форме электронного документа, направляется ответственным исполнителем в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении.

50. Ответ на обращение гражданина должен содержать дату документа, регистрационный номер документа, инициалы, фамилию гражданина, его адрес, указанный в обращении, текст документа (ответы на поставленные вопросы), наименование должности лица, подписавшего документ, его инициалы, фамилию, подпись и номер телефона ответственного исполнителя.

51. Регистрация ответов на обращения граждан, а также вся переписка по вопросам рассмотрения обращений граждан осуществляются с использованием СОГ.

52. В случае поступления коллективного письменного обращения граждан ответ на обращение направляется в адрес гражданина, указанного в обращении первым, или в адрес гражданина, чьи данные поддаются прочтению.

53. Ответы заявителям распечатываются на бланках Министерства. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия, инициалы ответственного исполнителя и номер служебного телефона.

54. Проекты ответов на обращения должны быть завизированы ответственным исполнителем, согласованы с руководителем структурного подразделения Министерства и подписаны Министром или лицом, уполномоченным Министром.

#### **Глава 4. Порядок проведения личного приема граждан и работы с устными обращениями граждан**

55. Министром и его заместителями ежемесячно проводится личный прием граждан по вопросам, отнесенным к компетенции Министерства, а также выездные личные приемы граждан в рамках проведения Дней областных исполнительных органов государственной власти Свердловской области в муниципальных образованиях, расположенных на территории Свердловской области.

56. Личный прием проводится в соответствии с графиком личного приема граждан, утверждаемым ежемесячно Заместителем Губернатора Свердловской области – Руководителем Аппарата Губернатора Свердловской области и Правительства Свердловской области. График личного приема граждан размещается на официальном сайте Правительства Свердловской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

57. Запись на личный прием осуществляется по номеру телефона: (343) 312-00-12 (доб. 108).

58. При записи гражданина на личный прием уточняется содержание вопроса, с которым он планирует обратиться. Также гражданин уведомляется об обязанности предъявления при личном приеме документа, удостоверяющего личность.

59. Личный прием проводится в порядке очередности исходя из времени прибытия гражданина с учетом установленных законодательством Российской Федерации прав на первоочередной прием и при предъявлении гражданином документов, удостоверяющих данное право.

60. Реализация гражданами права на обращение не может нарушать права и свободы других лиц, в связи с чем каждый гражданин имеет право на равное количество времени для участия в личном приеме с учетом количества граждан, записанных на личный прием, в рамках общей запланированной продолжительности личного приема.

61. С целью обеспечения защиты прав граждан проведение личного приема может сопровождаться аудио- и видеопроколированием, о чем граждане уведомляются до начала личного приема.

62. В ходе личного приема гражданин озвучивает свое предложение, заявление или жалобу (далее – устное обращение) либо представляет письменное обращение. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном для регистрации и рассмотрения письменных обращений.

63. Если в ходе личного приема выясняется, что решение вопросов, содержащихся в обращении гражданина, не входит в компетенцию Министерства, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

65. При изложении в устном обращении фактов и обстоятельств, которые являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на устное обращение с согласия заявителя может быть дан устно, о чем делается запись в регистрационной карточке личного приема, при этом в регистрационной карточке личного приема гражданин делает собственноручную запись о согласии с устной формой ответа и ставит личную подпись. В остальных случаях по существу поставленных в устном обращении вопросов в течение 30 дней со дня регистрации обращения дается письменный ответ.

66. Регистрацию карточек личного приема в СОГ обеспечивает отдел обеспечения правовой и организационной деятельности Министерства.

67. Если в указанное время гражданин не явился на личный прием, делается соответствующая запись в регистрационной карточке личного приема.

## **Глава 5. Оформление архивного дела по обращениям граждан, их хранение**

68. Ответственный исполнитель после направления ответа на обращение заявителя подшивает все материалы по рассмотрению обращения в следующем порядке: регистрационно-контрольная карточка, поручения Министра, ответ заявителю, обращение гражданина, справки, копии документов заявителя, иные документы, связанные с рассмотрением обращения гражданина, а также уведомление о направлении ответа заявителю или иное подтверждение отправки ответственным исполнителем ответа заявителю.

69. После завершения рассмотрения устного обращения отдел обеспечения правовой и организационной деятельности Министерства формирует дело, содержащее документы и материалы, связанные с рассмотрением устного обращения, на бумажном носителе.

70. В случае рассмотрения повторного обращения или появления дополнительных документов они подшиваются к делу с первичным обращением. Документы в делах располагаются в хронологическом порядке.

## **Глава 6. Ответственность лиц Министерства при рассмотрении обращений граждан**

71. Государственные служащие Министерства и работники Министерства несут персональную ответственность за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан.

72. Лица, виновные в нарушении порядка работы с обращениями граждан, установленного настоящим положением, несут дисциплинарную и иную предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность.

73. Государственные служащие Министерства, виновные в нарушении порядка работы с обращениями граждан, установленного настоящим положением, привлекаются к дисциплинарной ответственности в порядке, определенном Федеральным законом от 27 июля 2004 года № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации».

74. Работники Министерства, виновные в нарушении порядка работы с обращениями граждан, установленного настоящим положением, привлекаются к дисциплинарной ответственности в порядке, определенном Трудовым кодексом Российской Федерации.