



МАРИЙ ЭЛ РЕСПУБЛИКЫН
ЦИФРОВОЙ ВИЯНМАШ
МИНИСТЕРСТВЫЖЕ

МИНИСТЕРСТВО
ЦИФРОВОГО РАЗВИТИЯ
РЕСПУБЛИКИ МАРИЙ ЭЛ

ПРИКАЗ

от 13 марта 2023 г. № 67

Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в Министерстве цифрового развития Республики Марий Эл

В целях совершенствования Порядка рассмотрения обращений граждан в Министерстве цифрового развития Республики Марий Эл п р и к а з ы в а ю :

1. Утвердить прилагаемый Порядок рассмотрения обращения граждан в Министерстве цифрового развития Республики Марий Эл.
2. Признать не подлежащим применению приказ Департамента информатизации и связи Республики Марий Эл от 1 февраля 2018 г. № 7 «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в Департаменте информатизации и связи Республики Марий Эл».
3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Министр

В.Д.Суворов

УТВЕРЖДЕН
приказом Министерства
цифрового развития
Республики Марий Эл
от 13 марта 2023 г. № 67

П О Р Я Д О К

рассмотрения обращений граждан в Министерстве цифрового развития Республики Марий Эл

1. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан в Министерстве цифрового развития Республики Марий Эл (далее - Порядок) определяет последовательность действий при регистрации и рассмотрении обращений граждан, организации приема граждан, а также устанавливает порядок взаимодействия между лицами, замещающими должности государственной гражданской службы Республики Марий Эл в Министерстве цифрового развития Республики Марий Эл (далее - должностные лица Министерства) и гражданами при рассмотрении обращений, принятии решений и подготовке ответов, а также порядок проведения личного приема граждан министром цифрового развития Республики Марий Эл (далее - министр) и заместителями министра цифрового развития Республики Марий Эл в соответствии с распределением обязанностей (далее - заместители министра).

1.2. Письменное обращение, поступившее в Министерство цифрового развития Республики Марий Эл (далее - Министерство), рассматривается в течение 30 календарных дней со дня его регистрации.

1.3. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, связанного с рассмотрением обращения, данный срок может быть продлен министром не более чем на 30 календарных дней с уведомлением гражданина, направившего обращение, о продлении срока его рассмотрения, а также, при необходимости, организации, направившей обращение.

1.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Министерства, направляется в течение 7 календарных дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением, если текст письменного обращения не поддается прочтению.

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 календарных дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, в течение 7 календарных дней со дня его регистрации обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

1.5. При направлении обращения гражданина на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, при необходимости в указанных органах или у должностного лица запрашиваются документы и материалы о результатах рассмотрения обращения.

1.6. Ответ на обращение гражданина с его согласия может быть дан устно в ходе личного приема в случае, если изложенные в обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, при этом соответствующая запись делается в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях гражданину в установленный Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» срок дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

1.7. Обращение, поступившее в Министерство в электронной форме, подлежит рассмотрению в порядке и сроки, установленные для рассмотрения письменного обращения.

1.8. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства в соответствии с номенклатурой дел Министерства и возлагается на сотрудника, ответственного за делопроизводство в Министерстве.

1.10. Ответственность за организацию и соблюдение установленных сроков рассмотрения обращений граждан в Министерстве возлагается на сотрудника, ответственного за делопроизводство в Министерстве.

2. Порядок информирования граждан

2.1. Информация о Порядке рассмотрения обращений граждан в Министерстве размещается в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на информационном стенде Министерства, а также предоставляется по телефонам.

Адрес электронной почты Министерства: digit@gov.mari.ru.

Адрес сайта Министерства: mari-el.gov.ru/ministries/dis/.

2.2. Информация о графике личного приема граждан должностными лицами Министерства предоставляется сотрудником, ответственным за делопроизводство в Министерстве, по телефону: 63-80-53.

2.3. Информация о ходе рассмотрения письменных обращений граждан предоставляется сотрудником, ответственным за делопроизводство в Министерстве, по телефону: 63-80-53.

2.4. Личный прием граждан осуществляется должностными лицами Министерства по адресу: г. Йошкар-Ола, ул. Эшкинина, д.8, каб. 308 в соответствии с графиком.

2.5. Организацию приема граждан осуществляет сотрудник, ответственный за делопроизводство в Министерстве.

2.6. Личный прием граждан проводится на основании устного обращения, либо по предварительной записи по телефону 63-80-53, в порядке очередности. Время ожидания в очереди на личный прием не должно превышать 30 минут.

2.7. На официальном сайте Министерства размещается следующая информация: сведения о местонахождении, справочные телефоны, факсы, адрес электронной почты Министерства, а также графики личного приема граждан.

3. Прием и регистрация обращения

3.1. Поступающие в Министерство обращения регистрируются в течение 3 календарных дней с момента их поступления в Министерство сотрудником, ответственным за делопроизводство в Министерстве, в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в Министерстве.

Сотрудник, ответственный за делопроизводство в Министерстве, при приеме обращений обязан:

- а) проверить правильность адресности обращений;
- б) произвести сверку реестров на поступившую корреспонденцию;
- в) вскрыть конверты, проверить поступившую корреспонденцию на безопасность вложения, наличие в них текстов письменных обращений граждан и приложенных к ним документов.

Конверты к обращениям граждан сохраняются в тех случаях, когда только по ним можно установить адрес отправителя или когда дата почтового штампа необходима для подтверждения времени отправления и получения обращения, а также в других необходимых случаях.

Бланки телеграмм подклеиваются на отдельные листы.

К тексту письма скрепкой подкалывается конверт. Приложенные к письменным обращениям граждан документы подкалываются под большую скрепку перед текстом письма. Разорванные письменные обращения граждан и документы склеиваются либо подклеиваются на отдельные листы.

3.2. В случае отсутствия обращения сотрудником, ответственным

за делопроизводство в Министерстве, к конверту подкалывается бланк с текстом: «Письменного обращения к адресату нет».

3.3. В случае, если к обращению прилагаются вложенные в конверты денежные знаки, ценные бумаги и другие документы, не указанные в обращении либо в прилагаемой описи, либо в случае, если в конверте обнаружена недостача документов, указанных в обращении или в прилагаемой описи, сотрудником, ответственным за делопроизводство в Министерстве, составляется акт в двух экземплярах, который подписывается двумя должностными лицами Министерства.

При этом один экземпляр акта посылается отправителю, второй приобщается к полученным документам и передается вместе с ними на рассмотрение министру.

Ошибочно (не по адресу) присланные обращения возвращаются на почту невскрытыми.

3.4. Обращения в электронной форме поступают сотруднику, ответственному за делопроизводство в Министерстве, по адресу электронной почты Министерства, а также через официальный Интернет-портал Министерства путем заполнения гражданином формы, содержащей необходимые реквизиты.

Обращение в электронной форме распечатывается, и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением.

Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Министерство в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Министерство в письменной форме.

3.5. Регистрация письменных обращений и обращений в электронной форме осуществляется путем записи в журнале регистрации обращений граждан, поступивших в Министерство (далее - журнал).

Сотрудник, ответственный за делопроизводство в Министерстве, при регистрации проверяет установленные реквизиты обращения, наличие указанных автором вложений и приложений, а также проверяет поступившие обращения на повторность.

Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со дня регистрации предыдущего обращения истек срок, установленный федеральным законом для рассмотрения и направления ответа. Письма одного и того же автора по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока направления ответа на предыдущее обращение, являются первичными и регистрируются за тем же регистрационным номером с указанием - «второе», «третье» и так далее.

Не считаются повторными:

обращения одного и того же гражданина по разным вопросам;

обращения, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.

При регистрации фамилия и инициалы гражданина заполняются в именительном падеже.

Если обращение подписано двумя и более авторами, то в графе «Ф.И.О.» указывается первый автор, например, Сидоров Б.В., два других автора (например, Петров А.А., Иванов В.В.), а также общее число авторов указываются в графе «Краткое содержание документа». Такое обращение считается коллективным.

Обращения граждан, в которых не указаны фамилия лица, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, признаются анонимными. Ответы на подобные обращения не даются.

В журнале в графе «Ф.И.О.» делается запись «Анонимное», а в графе «Адрес» указывается территория по почтовому штемпелю.

По результатам регистрации указанные обращения списываются в дело.

Если адрес отсутствует и на конверте, и в тексте обращения, при определении региона проживания гражданина следует руководствоваться данными почтового штемпеля по месту отправки.

На зарегистрированном обращении или сопроводительном письме к обращению (при наличии), на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу в свободном от текста поле сотрудником, ответственным за делопроизводство в Министерстве, проставляется штамп с указанием даты регистрации обращения и регистрационного номера обращения.

4. Рассмотрение письменного обращения (обращения в электронной форме), принятие по нему решения и направление ответа

4.1. Поступившее и зарегистрированное в Министерстве обращение не позднее следующего рабочего дня со дня его регистрации передаются для рассмотрения министру (в его отсутствие - заместителю министра).

Обращение, рассмотренное министром, в день наложения резолюции передается сотруднику, ответственному за делопроизводство в Министерстве, для регистрации резолюции в журнале и последующего направления обращения руководителю структурного подразделения Министерства.

Сотрудник, ответственный за делопроизводство в Министерстве, передает обращение на рассмотрение руководителю структурного подразделения Министерства, указанному в резолюции министра, не позднее рабочего дня, следующего за днем получения резолюции министра.

В случае передачи обращения на рассмотрение заместителю министра, он в день получения обращения определяет структурное подразделение Министерства или должностное лицо Министерства,

ответственное за рассмотрение обращения, и передает обращение для его рассмотрения.

Руководитель структурного подразделения Министерства, ответственного за рассмотрение обращения, в день поступления обращения определяет должностное лицо указанного структурного подразделения, ответственное за рассмотрение обращения, и подготовку проекта ответа (далее - исполнитель).

4.2. В случаях, когда обращение гражданина направляется для рассмотрения двум или нескольким структурным подразделениям Министерства или должностным лицам, ответственным за рассмотрение обращения является лицо, указанное в резолюции первым (далее - ответственное подразделение). Ему направляется подлинник обращения. Другим структурным подразделениям Министерства, которым поручено рассмотрение обращения (далее - подразделения-соисполнители), сотрудником, ответственным за делопроизводство в Министерстве, направляются копии обращения.

Подразделения-соисполнители в течение первой половины срока, отведенного на подготовку письменного ответа гражданину, представляют ответственному подразделению предложения для включения в проект ответа гражданину или сообщают об отсутствии указанных предложений.

4.3. Подготовка проекта ответа Министерства осуществляется исполнителем. Проект ответа Министерства согласовывается с руководителем ответственного подразделения, с руководителями подразделений-соисполнителей, визируется ими, после чего в день получения последней визы передается руководителем ответственного подразделения на подпись министру.

4.4. Передача обращений граждан из одного структурного подразделения Министерства в другое осуществляется через сотрудника, ответственного за делопроизводство в Министерстве, на основании резолюции министра.

В случае разногласий между руководителями структурных подразделений Министерства о принадлежности обращения окончательное решение по этому вопросу принимается министром.

4.5. Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, по ним приняты необходимые меры, и автору обращения дан исчерпывающий ответ.

4.6. В случае если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, исполнителем запрашиваются необходимые документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и предварительного следствия.

4.7. Гражданину на одно его обращение направляется только один ответ Министерства.

Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

4.8. Ответ на письменное обращение регистрируется сотрудником, ответственным за делопроизводство в Министерстве, не позднее следующего рабочего дня после дня подписания ответа министром (в его отсутствие - заместителем министра) и отправляется адресату.

4.9. Подлинные документы (паспорта, дипломы, трудовые книжки и другие документы), если нет иного поручения государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, направившего обращение гражданина в Министерство, возвращаются сотрудником, ответственным за делопроизводство в Министерстве, автору обращения заказным отправлением вместе с ответом. При этом в ответе должны быть перечислены их наименования и указано общее количество листов приложения.

4.10. Подлинники обращений граждан, сопроводительные документы к ним, визовые копии ответов гражданам формируются в дела сотрудником, ответственным за делопроизводство в Министерстве, в соответствии с номенклатурой дел Министерства.

4.11. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений несут все указанные в резолюции должностные лица Министерства.

4.12. Результат рассмотрения обращения фиксируется в журнале сотрудником, ответственным за делопроизводство в Министерстве, в течение одного дня со дня направления ответа адресату.

5. Личный прием граждан

5.1. Сотрудник, ответственный за делопроизводство в Министерстве, при регистрации устного обращения гражданина о его записи на личный прием уточняет у гражданина его фамилию, имя, отчество (при наличии) и вопрос, требующий рассмотрения. В зависимости от рассматриваемого вопроса совместно с гражданином определяется дата личного приема. Гражданину сообщается о месте, дате и времени приема, фамилия, имя, отчество и должность должностного лица Министерства, которое будет проводить личный прием гражданина. Указанные данные вносятся в учетную карточку приема граждан.

5.2. Личный прием граждан по вопросам, относящимся к компетенции Министерства, осуществляется министром и заместителями министра.

5.3. Прием граждан в Министерстве осуществляется не реже одного раза в неделю в соответствии с графиком. В графике должны быть указаны: должность ведущего прием, его фамилия, имя, отчество, дни и часы приема.

5.4. Прием граждан министром или заместителями министра (с учетом

тематики обращений) осуществляется по предварительной записи, которая ведется сотрудником, ответственным за делопроизводство в Министерстве, по телефону, в ходе личного общения, по электронным средствам связи.

5.5. Предварительная запись на прием проводится ежедневно с 8:30 до 12:30 и с 13:30 до 17:30 (кроме выходных и праздничных дней). Запись на прием прекращается в случае, если число записавшихся превышает 5 человек, остальные заявители записываются на другой день приема.

5.5. Сотрудник, ответственный за делопроизводство в Министерстве, осуществляет подбор и представляет для доклада должностному лицу Министерства, осуществляющему прием граждан в соответствии с графиком, все необходимые документы по обращениям граждан, записавшихся на личный прием.

5.6. Проведение личного приема граждан осуществляется в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Кроме того к проведению личного приема могут привлекаться должностные лица Министерства, в должностные обязанности которых входят рассматриваемые вопросы.

5.7. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

5.8. Граждане приглашаются на прием в порядке очередности. Результаты приема заносятся сотрудником, ответственным за делопроизводство в Министерстве, в учетную карточку приема граждан.

5.9. Ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан ему устно в ходе личного приема, о чем делается запись в учетной карточке приема граждан (в случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки).

На личном приеме гражданин имеет право подать письменное обращение по существу поставленных им вопросов и получить на него ответ в сроки, установленные федеральным законом для рассмотрения таких обращений.

На письменных обращениях граждан, принятых на личном приеме, указывается дата и делается отметка «принято на личном приеме». Рассмотрение таких обращений осуществляется в соответствии с настоящим Порядком.

5.10. Если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Министерства, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке он вправе обратиться.

5.11. Если по существу поставленных в обращении вопросов гражданину ранее был дан ответ, то в ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения.

5.12. Учет устных обращений граждан и контроль исполнения принятых решений по итогам личного приема ведутся в журнале карточек личного приема граждан, образец которого приведен в Приложении № 1.

6. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением должностными лицами Министерства положений настоящего Порядка

6.1. Постановку поручений по рассмотрению обращений на контроль, сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений, подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан, снятие обращений с контроля осуществляет сотрудник, ответственный за делопроизводство в Министерстве.

6.2. Сотрудник, ответственный за делопроизводство в Министерстве, еженедельно направляет в структурные подразделения Министерства информацию об обращениях, срок рассмотрения которых истекает в ближайшие 7 календарных дней.

Заместители министра, руководители структурных подразделений Министерства должны регулярно проверять состояние исполнительской дисциплины, рассматривать случаи нарушения установленных сроков рассмотрения обращений граждан, принимать меры по устранению причин нарушений, а также вносить предложения министру о привлечении к дисциплинарной ответственности лиц, виновных в нарушении установленного порядка рассмотрения обращений граждан.

6.3. Обращения, поставленные на контроль, считаются исполненными и снимаются с контроля после полного рассмотрения поставленных в обращении вопросов и направления соответствующих ответов гражданам.

Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

7. Ответственность за нарушение настоящего Порядка

7.1. Должностные лица Министерства, виновные в нарушении настоящего Порядка, несут ответственность, предусмотренную действующим законодательством.

8. Формирование и хранение дел по обращениям граждан

8.1. Обращения граждан со всеми относящимися к ним материалами формируются в дела и хранятся сотрудником, ответственным за делопроизводство в Министерстве.

8.2. Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, формируются в дела по календарному году в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

8.3. Документы в делах располагаются в хронологическом порядке копий ответов. Основания (письма-обращения) помещаются после материалов по рассмотрению обращений.

8.4. Каждое обращение и все документы по его рассмотрению и разрешению составляют в деле самостоятельную группу. В случае получения повторного обращения или появления дополнительных документов они подшиваются к данной группе документов.

8.5. При формировании дел проверяется правильность оформления документов в дело, их полнота (комплектность). Неразрешенные обращения граждан, а также неправильно оформленные документы в дело подшивать запрещается.

8.6. Ответственность за сохранность документов по обращениям граждан, законченных делопроизводством, возлагается на сотрудника, ответственного за делопроизводство в Министерстве, а находящихся на исполнении - на руководителей структурных подразделений Министерства и должностных лиц, работающих с данной категорией документов.

8.7. Сроки хранения документов по обращениям граждан определяются в соответствии с действующим законодательством.

8.8. По истечении установленных сроков хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в установленном порядке.

8.9. Документы Министерства по обращениям граждан, подлежащие постоянному хранению, передаются на государственное хранение в государственный архив Российской Федерации.

Приложение № 1
к Порядку организации работы
с обращениями граждан
в Министерстве цифрового развития
Республики Марий Эл

Журнал карточек личного приема граждан

№ п/п	Дата обращения	Ф.И.О. адрес заявителя	Краткое содержание обращения	Дата приема	Результаты рассмотрения обращения	Ф.И.О., подпись лица, осуществл. прием
	2	3	4	5	6	7