

**ПОРЯДОК**  
организации работы с обращениями граждан в Министерстве труда и  
социальной защиты Республики Крым

1. Общие положения

1.1. Порядок организации работы с обращениями граждан (далее - Порядок) разработан в целях повышения уровня внесудебной защиты конституционных прав и законных интересов граждан, результативности и качества рассмотрения обращений граждан и определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении письменных (в том числе электронных) и устных обращений граждан Министерством труда и социальной защиты Республики Крым (далее - министерство).

1.2. Порядок распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

1.3. Порядок распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющими публично значимые функции государственными и муниципальными учреждениями, иными организациями и их должностными лицами.

1.4. Рассмотрение обращений граждан, запросов информации о деятельности министерства и проведение личного приема осуществляются в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации;

Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;

Федеральным законом от 09.02.2009 года №8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»,

Положением о министерстве;

Регламентом Совета министров Республики Крым;

настоящим Порядком.

## 2. Информирование граждан о порядке рассмотрения обращений

2.1. Информирование граждан о порядке рассмотрения обращений осуществляется в устной, письменной форме (в том числе в форме электронного документа). Должностные лица, ответственные за рассмотрение обращений граждан, осуществляют информирование заявителей; о местонахождении и графике работы министерства; о справочных телефонах и почтовых адресах; об электронном адресе официального сайта министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сайт министерства), адресе электронной почты министерства; о порядке, форме и месте размещения информации в печатных и электронных средствах массовой информации.

2.2. Основные требования к порядку информирования граждан о рассмотрении обращений граждан: своевременность, полнота, актуальность, достоверность представляемой информации и четкость ее изложения.

2.3. На информационных стендах в доступных для ознакомления местах и на сайте министерства размещается Порядок с приложениями и график личного приема заявителей.

2.4. Письменное обращение с доставкой по почте или курьером направляется по почтовому адресу министерства: 295000, Республика Крым, г. Симферополь, ул. Крылова, 7.

Адрес электронной почты для обращений граждан, направляемых в форме электронного документа: [kanctmsp@mail.ru](mailto:kanctmsp@mail.ru)

официальный интернет-сайт министерства [mtrud.rk.gov.ru](http://mtrud.rk.gov.ru) \_\_

контактный телефон отдела делопроизводства и по обращениям граждан  
Министерства: 54-75-60

2.5. График работы министерства (по московскому времени):  
понедельник – пятница - с 9.00 до 13.00 и с 14.00 до 18.00  
суббота, воскресенье — выходные дни.

## 3. Приём и первичная обработка письменных обращений

3.1. Прием служебной корреспонденции и обращений граждан, которые поступают в министерство, осуществляется централизованно отделом делопроизводства и по работе с обращениями граждан.

3.2. Письменное обращение гражданина (далее - обращение) может быть доставлено непосредственно гражданином, его представителем, поступить по почте, фельдъегерской или специальной связью, телеграфу, каналам электронной и факсимильной связи.

3.3. Предварительное рассмотрение документов должно осуществляться в день поступления или в первый рабочий день в случае поступления их после окончания рабочего дня, в выходные и праздничные нерабочие дни.

Поручения вышестоящих органов, телеграммы, телефонограммы

рассматриваются немедленно.

3.4. В целях обеспечения безопасности при работе с обращениями перед вскрытием конверта специалист, ответственный за регистрацию, проверяет его на безопасность вложения. При обнаружении недостачи вложений, повреждении документов или приложений к ним, составляется акт в трех экземплярах: первый остается в отделе по работе с обращениями граждан, второй приобщается к поступившему документу, третий направляется отправителю документа. При обнаружении подозрительного почтового отправления (большая масса, смещение центра тяжести, наличие масляных пятен необычный запах, особенности оформления и другое) специалист сообщает об этом отправителю непосредственному начальнику для принятия мер в соответствии с действующим законодательством.

3.5. После вскрытия конверта проверяется наличие в нем письменных вложений. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте (бандероли, посылке) работа с обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения.

3.6. Не вскрываются конверты с грифами ограничения доступа («Секретно», «Коммерческая тайна», «Конфиденциально», «ДСП» и др.). На конвертах с грифом ограничения доступа проставляется штамп о поступлении и дата поступления, после чего конверты с документами передаются в структурное подразделение или специалисту, отвечающему за работу с информацией ограниченного доступа.

3.7. Обращения, поступившие в форме электронных сообщений (в том числе в виде Интернет-обращений в виртуальную приёмную на сайте министерства) или по каналам факсимильной связи, обрабатываются аналогично письменным обращениям.

#### 4.Регистрация обращений

4.1. Все поступающие письменные обращения регистрируются в единой системе электронного документооборота.

4.2. Срок регистрации обращений с момента поступления — три дня.

4.3. На каждое поступившее письменное обращение заполняется «Карточка учета письменных обращений граждан», в которой указываются:

- 1) дата регистрации;
- 2) регистрационный номер
- 3) ФИО заявителя, адрес, категория и социальный статус заявителя
- 4) краткое содержание обращения
- 5) резолюция министра (первого заместителя министра или заместителей министра)
- 6) подпись министра (первого заместителя министра или заместителей министра)

Если письменное обращение поступило в форме электронного документа, файл прикрепляется к регистрационной карточке.

4.4. Обращения, поступившие с пометкой «Лично», регистрируются в соответствии с Порядком.

4.5. Не подлежат повторной регистрации обращения, являющиеся копией предыдущего обращения, поступившие:

по электронной почте в один и тот же день;

из одного и того же органа различными способами с тем же сопроводительным письмом (сначала для оперативного рассмотрения обращения по факсимильной связи, а впоследствии подлинник по почтовой связи из этого же органа)

4.6. Обращение проверяется на повторность. Повторными обращениями являются предложения, заявления, жалобы, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу. Обращения одного и того же гражданина, поступающие в течение календарного года, регистрируются под одним номером.

Многократными являются обращения, поступившие три и более раз по одному и тому же вопросу, на который автору даны исчерпывающие ответы.

Если обращение подписано двумя и более авторами, обращение является коллективным.

4.7. Зарегистрированные обращения заявителям не возвращаются. Возврат обращения заявителю возможен до его регистрации. По письменному запросу заявителю возвращаются приложения к обращению, как во время рассмотрения, так и во время архивного хранения.

Документы, направляемые на исполнение нескольким соисполнителям, направляются в копиях. При этом необходимое количество копий документов для отправки готовится специалистом ответственным за работу с обращениями граждан в министерстве.

В случае если обращение направлено не по принадлежности, исполнитель в пятидневный срок возвращает его в Отдел с мотивированной служебной запиской на имя руководителя, давшего поручение. В записке указывается орган или должностное лицо, в чью компетенцию входит решение поднимаемых в обращении вопросов.

Не допускается передача обращения от одного исполнителя к другому, минуя Отдел.

4.8. Если письменное обращение гражданина поступило из Администрации Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Государственного совета Республики Крым, Совета министров Республики Крым, иных государственных органов, в регистрационной карточке указывается соответствующий орган.

4.9. Регистрация обращений депутатов всех уровней, к которым прилагаются письма граждан или в которых идет речь об обращениях граждан, осуществляется в аналогичном порядке.

4.10. На первой странице письменного обращения гражданина в правом нижнем углу (или на свободном поле) проставляется регистрационный штамп, где указывается дата регистрации и входящий номер.

## 5. Направление обращений на рассмотрение

5.1. Решение о направлении обращения на рассмотрение принимается исходя исключительно из его содержания, независимо от того, на чье имя оно адресовано:

в министерстве - министром труда и социальной защиты (далее – министр), его заместителями.

5.2. Если в поручении по рассмотрению обращения (далее – поручение) указаны несколько исполнителей, то оригинал обращения направляется первому исполнителю.

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

5.4. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

## 6. Рассмотрение обращений

6.1. Обращение подлежит обязательному рассмотрению.

6.2. Рассмотрение обращения завершается подготовкой ответа и направлением его заявителю.

6.3. Исполнитель при подготовке проекта ответа:

- 1) четко, последовательно, кратко и исчерпывающе излагает ответы на все поставленные вопросы в обращении, раскрывает установленные обстоятельства по всем доводам заявителя, указанным в обращении;
- 2) указывает, какие меры приняты к виновным должностным лицам для защиты и восстановления нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителей при подтверждении фактов, изложенных в обращении;
- 3) указывает, по каким причинам, со ссылкой на конкретные нормы права, просьба не может быть удовлетворена, если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно;
- 4) разъясняет порядок реализации прав, свобод и законных интересов заявителя со ссылкой на конкретные нормы права;
- 5) представляет информацию о полученных сведениях в случае, если

рассмотрение обращения производилось с выездом на место.

6.4. Запрещается направлять гражданам ответы с исправлениями, ошибками (в том числе в реквизитах).

6.5. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок или условия окончательного решения вопроса.

6.6. Обращение, на которое дается промежуточный ответ (продление срока рассмотрения), в архив не направляется до разрешения вопросов, поднимаемых в нем.

6.7. Оригиналы документов возвращаются исполнителем автору обращения путем личного вручения или способом, обеспечивающим их сохранность.

6.8. Ответы заявителям подписываются:

в министерстве - министром, первым заместителем министра, заместителями министра;

6.9. Если поручение дано одновременно нескольким должностным лицам, то работу по рассмотрению обращения координирует лицо, обозначенное в поручении первым, им обобщаются материалы, готовится и направляется ответ заявителю (при необходимости - в контролирующий орган).

Соисполнители не позднее пяти дней до истечения срока исполнения обращения представляют ответственному исполнителю необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа. При этом все исполнители несут персональную ответственность за сроки рассмотрения и содержание ответов на обращения граждан. При утрате исполнителем письма назначается служебное расследование.

6.10. При рассмотрении повторного обращения (обращения, поступившего от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в котором обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, или указывается на недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения, либо сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения) анализируется имеющаяся по поднимаемым в нем вопросам переписка.

Письма одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными.

Не являются повторными письма одного и того же заявителя, но по разным вопросам, а также многократные - по одному и тому же вопросу, по которому заявителю давались исчерпывающие ответы.

6.11. Письма с просьбами о личном приёме рассматриваются как обычные обращения. Если в обращении не указана проблема, то заявителю направляется сообщение о порядке организации личного приёма граждан должностными лицами, а заявление оформляется «В дело» как исполненное.

6.12. Письма граждан, поступившие из редакций средств массовой информации, от руководителей политических партий и общественных объедине-

ний (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), рассматриваются в соответствии с Порядком.

6.13. Если в обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные подробные мотивированные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями в тот же орган и тому же должностному лицу, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, то министр, его заместители, руководитель управления, рассматривающие обращение, на основании служебной записки исполнителя вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. Сообщение о прекращении переписки в тридцатидневный срок со дня регистрации обращения направляется автору.

6.14. Обращения, поступившие из органов власти с контролем исполнения, а также от депутатов всех уровней, ставятся на контроль.

6.15. Обращения, поступившие из контролирующих органов, считаются исполненными и снимаются с контроля после всестороннего рассмотрения всех поставленных заявителями вопросов, принятия необходимых мер и направления ответов в соответствии с поручением.

6.16. На коллективное обращение ответ дается на имя гражданина, по фамилии которого оно зарегистрировано. В отдельных случаях по требованию лиц, подписавших обращение, ответы направляются и другим адресатам. В тексте ответа необходимо указать, что ответ дается на коллективное обращение.

6.17. Если заявитель не указывает почтового адреса или просит ответить ему по электронной почте, то ответ готовится на бланке в одном экземпляре и направляется в форме электронной копии документа, полученной в результате сканирования, по адресу электронной почты, указанному в обращении.

6.18. 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.

6.19. Должностные лица, ответственные за рассмотрение обращений, несут установленную законодательством Российской Федерации ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов. Ответственность должностных лиц закрепляется в их должностных регламентах.

6.20. Сведения, содержащиеся в обращении, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями должностного лица, работающего с обращением. Не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведе-

ний, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

6.21. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение министру.

6.22. Информация о письменных обращениях граждан, содержащих предложения по совершенствованию законодательства Республики Крым или отзывы на законодательные акты, а также суждения о деятельности органов государственной власти и должностных лиц, представляется соответствующим должностным лицам для сведения.

6.23. Подготовка ответов на письменные обращения граждан по вопросам, касающимся разъяснения нормативных правовых актов Министерства, осуществляется соответствующим структурным подразделением Министерства, разработавшим правовой акт.

6.24. Подготовка отзывов на жалобы граждан, связанные с обжалованием в суде действий или решений должностных лиц Министерства, обусловленных рассмотрением их обращений, осуществляется должностным лицом Министерства, принимавшим обжалуемое решение (совершал обжалуемое действие или бездействие), с участием представителей управления правового обеспечения и кадровой работы Министерства.

Письменные отзывы в суд на жалобы граждан (истцов) готовятся с учетом сроков, указанных в уведомлениях о времени рассмотрения дел.

6.25. Рассмотрение обращений граждан может производиться с выездом на место по отдельному поручению министра.

7.Срок рассмотрения обращений граждан, организация контроля за их рассмотрением

7.1. Обращения, поступившие в министерство, относящиеся к его компетенции, рассматриваются в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется от даты регистрации обращения до даты направления ответа заявителю.

Срок рассмотрения исчисляется в календарных днях. Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день.

7.2. Обращения депутатов представительных органов, связанные с обращениями граждан, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно, но не позднее 15 дней.

7.3. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию министерства, управления, направляется в течение 5 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному



лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заявителя, направившего обращение.

7.4. В случае направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления руководитель, давший поручение, вправе продлить срок его рассмотрения не более чем на 30 дней с уведомлением об этом заявителя.

7.5. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения руководителю, давшему поручение, предоставляется служебная записка, подготовленная непосредственным исполнителем, с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения.

Если обращение, направленное исполнителю на рассмотрение, поставлено на дополнительный контроль, то исполнитель не позднее, чем за 2 дня до истечения срока должен направить в Отдел информацию о результатах рассмотрения обращения, в установленные сроки.

При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся обращения временно замещающему его специалисту. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности исполнитель обязан сдать все находящиеся у него на рассмотрении обращения..

7.6. По дубликатному обращению (обращение, являющееся копией предыдущего обращения, либо экземпляра обращения по одному и тому же вопросу и в интересах одного и того же лица), приобщенному к материалам рассмотрения первого обращения, срок рассмотрения соответствует сроку рассмотрения первого обращения.

7.7. Если дубликат обращения поступил после разрешения основного обращения, то не позднее десятидневного срока ответ на него направляется с кратким изложением принятого ранее решения, со ссылкой на дату и исходящий номер предыдущего ответа и с приложением его копии.

7.8. Если в обращении обжалуется судебное решение, то в течение 7 дней со дня регистрации обращение возвращается заявителю, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения, при этом снимается копия обращения для последующего хранения его в деле.

7.9. Если текст 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.

7.10. Исполнители несут ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений.

7.11. Максимальный срок регистрации и отправки ответа - не более одного дня со дня его подписания.

7.12. Решение о постановке обращений граждан на контроль принимает министр, либо уполномоченные им на то лица.

7.13 Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений

граждан, поступивших из Совета Министров Республики Крым, Государственного совета Республики Крым и поставленные ими на контроль (штамп «Взято на контроль») осуществляется должностным лицом, ответственным за организацию работы с обращениями граждан.

Обращения, поступающие из Администрации Президента Российской Федерации, как правило, ставятся на контроль, в том числе с целью получения материалов для ежеквартальных отчетов о рассмотрении обращений граждан, поступивших из Администрации Президента Российской Федерации.

7.14. Контрольные обращения, поступившие из Совета Министров Республики Крым, Государственного совета Республики Крым после исполнения подлежат возврату со всеми материалами. К ответу прикладываются оригинал обращения, копия ответа заявителю и другие востребованные согласно поручению материалы. В деле у исполнителя структурного подразделения остаются поручение, копия обращения, копия информации о результатах рассмотрения, копия ответа заявителю и сопутствующие рассмотрению обращения материалы.

7.15. Проекты ответов на обращения, поставленные на контроль в федеральных органах государственной власти, членами Совета Федерации, депутатами Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Приемной Президента Российской Федерации в Республике Крым, оформляются исполнителями за подписью министра или его заместителей, дававших поручения по рассмотрению, и передаются в отдел по работе с обращениями граждан с оригиналами обращений и приложениями к ним.

7.16. Подлинники обращений граждан в федеральные органы государственной власти возвращаются только при наличии на них штампа "Подлежит возврату" или специальной отметки в сопроводительном письме. В структурных подразделениях Министерства хранятся их копии.

7.17. Текущий контроль осуществляется отделом делопроизводства и по работе с обращениями граждан, руководителями структурных подразделений путем проверок соблюдения и исполнения должностными лицами положений порядка.

7.18. Для организации контроля за ходом рассмотрения обращений используются вторые экземпляры поручений по их рассмотрению.

7.19. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан, поступивших в Министерство, осуществляется ответственным специалистом.

7.20. Основанием для снятия обращения с контроля является направление письменного ответа гражданину на поставленные в его обращении вопросы.

7.21. Периодичность проверок в управлениях определяется планом работы министерства на текущий календарный год.

7.22. Внеплановые проверки организуются по поручению министра в случаях обращения граждан с жалобами на нарушение их прав и законных

интересов действиями (бездействием) должностных лиц. Внеплановые проверки проводятся должностными лицами структурных подразделений министерства, к компетенции которых относится рассмотрение поставленных в жалобах вопросов.

## 8. Формирование дел с обращениями граждан

8.1. После снятия с контроля (после подписания) письменные обращения граждан вместе с материалами по результатам их рассмотрения, регистрируются в журналах регистрации исходящих документов структурных подразделений министерства и хранятся в них.

К подлиннику письменного обращения или (если оно подлежало возврату в вышестоящую инстанцию либо направлено для рассмотрения в другую инстанцию) ксерокопии обращения прилагаются;

- 1) регистрационная карточка с резолюцией должностного лица либо уполномоченного на то лица;
- 2) копия ответа заявителю по результатам рассмотрения его обращения.

8.2. Снятые с контроля обращения граждан хранятся в министерстве в соответствии с утвержденной номенклатурой. Дела с истекшим сроком хранения уничтожаются по акту.

## 9. Личный приём граждан

9.1. Личный прием граждан осуществляется в соответствии с графиком личного приема граждан, который утверждается Министром.

При входе в Министерство в доступном для обозрения месте размещается вывеска, содержащая информацию о графике личного приема граждан должностными лицами министерства.

График приема граждан также размещается в приемной Министерства и на официальном сайте.

9.2. Личный прием граждан проводят:

- 1) министр, либо должностное лицо, временно исполняющее его обязанности
- 2) руководители структурных подразделений Министерства.

Должностные лица, осуществляющие личный прием, обеспечиваются личными нагрудными идентификационными карточками (бейджиками) с указанием фамилии, имени, отчества и должности, крепящимися к одежде, либо настольными табличками аналогичного содержания.

9.3. Непосредственно перед личным приемом проводится необходимая организационно-техническая подготовка:

- 1) создание комфортных условий для граждан, ожидающих приема;
- 2) регистрация граждан;
- 3) подготовка информации по отдельным (в том числе повторным) обращениям.

9.4. Министр, либо должностное лицо, временно исполняющее его

обязанности, руководители структурных подразделений ведут личный прием граждан в соответствии с графиком приема, в порядке очередности. В исключительных случаях возможен прием вне очереди по состоянию здоровья заявителя, либо в связи с удаленностью места проживания заявителя.

9.5. Гражданину, находящемуся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, при проявлениях им агрессии либо неадекватного поведения в записи на личный прием отказывается.

9.6. При личном приеме гражданин предьявляет документ, удостоверяющий его личность.

9.7. При проведении личного приема граждан министром, должностным лицом, временно исполняющим его обязанности, карточки личного приема граждан заполняются специалистом, ответственным за организацию проведения личного приема граждан в Министерстве, непосредственно в ходе личного приема.

9.8. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59 ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» сроки.

При необходимости для рассмотрения поставленных заявителем вопросов на прием приглашается специалист соответствующего структурного подразделения.

9.9. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящим Порядком. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит компетенцию Министерства, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

9.11. Министр, либо должностное лицо, временно исполняющее его обязанности, принимает решение по рассмотрению поставленных вопросов.

9.12. При необходимости, министр проводит выездные приемы граждан в районах и городах области, муниципальных образованиях, трудовых коллективах, общественных организациях и т.д.

## 10. Порядок рассмотрения запросов информации о деятельности Министерства

10.1. Запрос, поступивший в письменной форме, подлежит регистрации в течение трех дней со дня его поступления. Запрос, поступивший в устной форме, подлежит регистрации в день его поступления с указанием даты и времени поступления.

10.2. В случае если запрос не относится к компетенции Министерства, он направляется в течение семи дней со дня регистрации в государственный орган, орган местного самоуправления, иную организацию, к полномочиям которых отнесено предоставление запрашиваемой информации.

О переадресации запроса в этот же срок сообщается пользователю информацией, направившему запрос. В случае, если Министерство не располагает сведениями о наличии запрашиваемой информации в другом государственном органе, органе местного самоуправления, иной организации, об этом также сообщается пользователю информацией, направившему запрос, в течение семи дней со дня регистрации запроса.

10.3. Запрос подлежит рассмотрению в течение 30 дней со дня его регистрации, если иное не предусмотрено действующим законодательством Российской Федерации.

10.4. В случае, если предоставление запрашиваемой информации невозможно в указанный срок, пользователь информацией уведомляется исполнителем об отсрочке ответа на запрос в течение семи дней со дня его регистрации с указанием причины такой отсрочки и срока предоставления запрашиваемой информации, который не может превышать 15 дней сверх установленного срока для ответа на запрос.

10.5. Информация не предоставляется в случае, если:

- 1) содержание запроса не позволяет установить запрашиваемую информацию;
- 2) в запросе не указаны почтовый адрес, адрес электронной почты или номер факса для направления ответа на запрос либо номер телефона, по которому можно связаться с направившим запрос пользователем информацией;
- 3) запрашиваемая информация не относится к деятельности Министерства;
- 4) запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа;
- 5) запрашиваемая информация ранее предоставлялась пользователю информацией;
- 6) в запросе ставится вопрос о правовой оценке актов, принятых Министерством, проведении анализа деятельности Министерства и министра или проведении иной аналитической работы, непосредственно не связанной с защитой прав направившего запрос пользователя информацией;
- 7) если запрашиваемая информация опубликована в средствах массовой информации или размещена в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

В этом случае в ответе на запрос указываются наименование, дата

выхода и номер средства массовой информации, в котором опубликована запрашиваемая информация, и (или) электронный адрес официального сайта, на котором размещена запрашиваемая информация.

10.6. В случае если запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа, в ответе на запрос указываются вид, наименование, номер и дата принятия акта, в соответствии с которым доступ к этой информации ограничен.

В случае если часть запрашиваемой информации относится к информации ограниченного доступа, а остальная информация является общедоступной, исполнитель включает в ответ пользователю информацией запрашиваемую информацию, за исключением информации ограниченного доступа.

10.7. Прием, обработка, регистрация запросов и подготовка ответа на запрос производится в порядке, установленном настоящим Порядком в соответствии с требованиями Федерального закона от 09.02.2009 №8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».

## 11. Составление учетно-контрольной и отчетно-аналитической информации по обращениям граждан

11.1. Отчетно-аналитическая информация по обращениям граждан готовится отделом министерства и размещается на официальном сайте министерства.

## 12. Обжалование решений или действий (бездействия) должностных лиц администрации

12.1. Гражданин вправе обжаловать принятое по обращению решение или действие (бездействие) министра в связи с рассмотрением обращения в соответствии с законодательством Российской Федерации.

12.2. Гражданин вправе обратиться с жалобой в письменной форме или в иной форме.