УТВЕРЖДЕНА

распоряжением Министерства
сельского, лесного хозяйства
 и природных ресурсов

Ульяновской области от\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2015 г. №\_\_\_\_\_

**Инструкция
по работе с обращениями и запросами граждан и организаций**

**в Министерстве сельского, лесного хозяйства
и природных ресурсов Ульяновской области**

**1. Общие положения**

1.1. Инструкция по работе с обращениями и запросами граждан и организаций в Министерстве сельского, лесного хозяйства и природных ресурсов Ульяновской области (далее – Инструкция) разработана в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ
«Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации» и определяет единый порядок организации работы в Министерстве сельского, лесного хозяйства и природных ресурсов Ульяновской области (далее – Министерство) с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее соответственно – обращений, заявителей), а также запросами о деятельности Министра сельского, лесного хозяйства и природных ресурсов Ульяновской области (далее – Министр) и Министерства (далее – запросы) граждан (физических лиц), организаций (юридических лиц), общественных объединений, государственных органов и органов местного самоуправления, осуществляющих поиск информации о деятельности Министра и Министерства (далее – пользователи информации).

1.2. Основные термины, используемые в Инструкции:

1) обращение – направленные в Министерство или должностному лицу Министерства в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение заявителя в Министерство;

2) обращение в письменной форме – обращение заявителя, в котором документированная информация представлена любым типом письма;

3) обращение в устной форме – обращение заявителя, оформленное по результатам проведения личных приёмов;

4) обращение в форме электронного документа – обращение заявителя, в котором документированная информация представлена в электронной форме, то есть в виде, пригодном для восприятия человека с использованием электронных вычислительных машин;

5) обращение, не поддающееся прочтению, – обращение заявителя в письменной форме с неразличимым либо трудночитаемым текстом, а также обращение с пропусками текста, не позволяющими определить вопросы, содержащиеся в обращении;

6) коллективное обращение – совместное обращение двух и более заявителей по общему для них вопросу, а также обращение от имени трудовых коллективов, членов одной семьи, резолюции с публичных мероприятий, подписанные их организаторами и отвечающие требованиям, установленным Федеральным законом от 19.06.2004 № 54-ФЗ «О собраниях, митингах, демонстрациях, шествиях и пикетированиях»;

7) неоднократное обращение – обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу два или более раза;

8) контрольное обращение – обращение заявителя, направленное в Министерство и должностным лицам Министерства, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с просьбой предоставить документы или материалы о результатах рассмотрения обращения;

9) служебный документ – официальный документ, используемый в текущей деятельности государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц;

10) рассмотрение обращения – действия Министерства, должностного лица Министерства, результатом которых является объективное, всестороннее и своевременное принятие решения по существу поставленных в обращении вопросов;

11) принятие мер – выполнение действий в соответствии с принятым по результатам рассмотрения обращения решением «поддержано» – полное фактическое удовлетворение поставленных в обращении вопросов, то есть фактически реализованные предложения, фактически удовлетворенные заявления и жалобы;

12) результат рассмотрения обращения – принятие в отношении обращения Министерством или должностным лицом Министерства, в компетенцию которого входит решение поставленного в обращении вопроса, одного из следующих решений: «поддержано», «разъяснено», «не поддержано»;

13) «поддержано» – решение по результатам рассмотрения обращения Министерством или должностным лицом Министерства, в соответствии с которым предложение заявителя признано целесообразным, а заявление или жалоба заявителя – обоснованным и подлежащим удовлетворению;

14) «разъяснено» – решение по результатам рассмотрения обращения Министерством или должностным лицом Министерства, в соответствии с которым заявитель проинформирован о порядке реализации или удовлетворения предложения, заявления или жалобы;

15) «не поддержано» – решение по результатам рассмотрения обращения Министерством или должностным лицом Министерства, в соответствии с которым предложение признано нецелесообразным, а заявление или жалоба – необоснованными и не подлежащими удовлетворению;

16) письменный ответ на обращение – служебный документ, направленный заявителю в письменной форме по указанному в обращении почтовому адресу или по адресу электронной почты:

о результатах рассмотрения обращения и принятых в случае необходимости мерах, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, с информацией по существу поставленных в обращении вопросов и правовым обоснованием;

о возвращении жалобы заявителю в письменной форме или в форме электронного документа с разъяснением права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд в случае, если невозможно направление жалобы в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, в соответствии с запретом о направлении жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется;

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

о недопустимости злоупотребления правом, если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, без ответа по существу поставленных в нём вопросов;

о невозможности прочтения текста обращения в письменной форме и оставлении его без ответа по существу поставленных в обращении вопросов и направления на рассмотрение в государственных орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, если фамилия и почтовый адрес заявителя поддаются прочтению;

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

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

17) устный ответ на обращение – ответ на обращение в устной форме, предоставленный заявителю в ходе личного приёма или по телефону «горячей прямой линии» Министерства либо с использование иных средств связи:

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

отказ в дальнейшем рассмотрении обращения в устной форме, если заявителю ранее был дан ответ в письменной форме или в форме электронного документа по существу поставленных в обращении вопросов;

18) объективность – достоверность полученной официальным, открытым способом, в результате непосредственного знакомства с фактами информации, оценка фактов, документов в части их подлинности и соответствия установленным требованиям, исключением одностороннего мнения;

19) всесторонность – разрешение по существу всех вопросов, поставленных в обращении, принятие во внимание доводов всех участников, исследование и оценка информации на объективность, достоверность и достаточность;

20) правовая обоснованность – доказанность сделанных выводов и принятого решения с точки зрения действующего законодательства: наличие ссылок на конкретные нормы права, правомерность применения тех или иных правовых актов к конкретной ситуации заявителя;

21) направление обращения по компетенции – направление Министерством, должностным лицом Министерства с сопроводительным документом в государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующим должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

22) сопроводительный документ – служебный документ, направляемый в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с приложением обращения для его рассмотрения либо направляемый в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, к полномочиям которых отнесено предоставление запрашиваемой информации, с приложением запроса;

23) типовой общероссийский тематический классификатор обращений граждан – утверждённый заместителем Руководителя Администрации Президента Российской Федерации от 28.06.2013 № А1-3695в перечень вопросов или подвопросов, объединённых в соответствующие вопросы, которые ставятся в обращении либо запросе, с отнесением их к соответствующей теме, тематике и разделу на основании аннотаций обращений с присвоением соответствующих четырёхзначных цифровых кодов подвопросам, вопросам, темам, тематикам и разделам;

24) уведомление – служебный документ, направляемый Министерством, должностным лицом Министерства заявителю:

о направлении (переадресации) обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

о продлении на конкретное количество дней, но не более чем на
30 (тридцать) дней, срока рассмотрения обращения в связи с направлением в другие государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам (за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия) запроса документов и материалов, в том числе в электронной форме, необходимых для рассмотрения обращения;

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

об отсрочке ответа на запрос с указание её причины и срока предоставления запрашиваемой информации, который не может превышать 15 (пятнадцать) дней сверх установленного Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» срока ответа на запрос;

25) исполнитель – должностное лицо Министерства, уполномоченное на рассмотрение обращения;

26) аннотация – краткое содержание вопросов, поставленных заявителем в обращении;

27) анонимное обращение – обращение заявителя:

в письменной форме, не содержащее фамилию или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

в форме электронного документа, не содержащее фамилию, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме;

в устной форме без предъявления документа, удостоверяющего личность заявителя (паспорта или иного документа);

28) запрос – обращение пользователя информацией в устной или письменной форме, в том числе в виде электронного документа, в Министерство либо к должностному лицу Министерства о предоставлении информации о деятельности Министра и Министерства;

29) пользователь информацией – гражданин (физическое лицо), организация (юридическое лицо), общественное объединение, осуществляющие поиск информации о деятельности Министра и Министерства. Пользователями информацией являются также государственные органы, органы местного самоуправления, осуществляющие поиск указанной информации в соответствии с Федеральным законом от 09.02.209 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

30) запрос документов и материалов – служебный документ, направляемый в другой государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу (за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия), о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов;

31) рассмотрение запроса – действия должностного лица Министерства, направленные на предоставление ответа на запрос, в котором содержится или к которому прилагается запрашиваемая информация либо в котором содержится мотивированный отказ в предоставлении указанной информации;

32) ответ на запрос – служебный документ, направляемый должностным лицом Министерства пользователю информацией, в котором:

содержится или к которому прилагается запрашиваемая информация;

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

содержится мотивированный отказ в предоставлении указанной информации в случаях, если:

содержание запроса не позволяет установить запрашиваемую информацию о деятельности Министра и Министерства;

запрашиваемая информация не относится к деятельности Министра и Министерства;

запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа;

запрашиваемая информация ранее предоставлялась пользователю информацией;

в запросе ставится вопрос о правовой оценке актов, принятых Министром и Министерством, о проведении анализа деятельности Министра и Министерства или проведении иной аналитической работы, непосредственно не связанной с защитой прав направившего запрос пользователя информацией;

33) результат рассмотрения запроса – направление Министерством, должностным лицом Министерства пользователю информацией ответа на запрос, в котором содержится или к которому прилагается запрашиваемая информация либо в котором содержится мотивированный отказ в предоставлении указанной информации;

34) официальный сайт – официальный сайт Министра и Министерства в сети «Интернет» ([www.agro-ul.ru](http://www.agro-ul.ru)), содержащий информацию о деятельности Министра и Министерства, электронный адрес которого включает доменное имя, право на которое принадлежит Министерству;

35) обращение, находящееся в режиме ожидания – обращение, принятое к рассмотрению Министерством или должностным лицом Министерства, по которому в государственном органе, органе местного самоуправления и/или у должностных лиц запрошены документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения;

36) ЕСЭД – единая система электронного документооборота, используемая в Министерстве для обработки поступающих обращений и запросов;

37) должностное лицо Министерства – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в Министерстве;

38) специалист – главный специалист департамента правовой, организационной и кадровой работы Министерства, ответственный за работу с обращениями;

39) сотрудник – должностное лицо или лицо, ответственное за работу с обращениями в структурном подразделении Министерства.

1.3. Работа с обращениями и запросами, поступившими в Министерство, является прямой служебной обязанностью должностных лиц Министерства, которые несут установленную законодательством Российской Федерации ответственность за своевременность и полноту рассмотрения обращений и запросов.

1.4. Учёт и регистрация обращений и запросов, поступивших в Министерство, осуществляется с использованием ЕСЭД.

**2. Приём и регистрация обращений**

2.1. Обращение в письменной форме может быть доставлено в Министерство непосредственно заявителем, его представителем, может поступить по почте, факсу, по электронной почте, посредством системы межведомственного электронного документооборота или фельдъегерской связью.

2.2. Все поступившие в Министерство обращения в письменной форме, в том числе телеграммы и документы, связанные с их рассмотрением, сортируются специалистом на участке учёта и первичной обработки почты, осуществляется их первичная обработка и регистрация в единой системе электронного документооборота Министерства.

2.3. По просьбе заявителя на копиях или вторых экземплярах принятых письменных обращений специалистом Министерства делается отметка о приёме письменного обращения и сообщается телефон для справок.

2.4. Почтовые отправления, вызывающие подозрение на содержание веществ или предметов, опасных для жизни и здоровья людей, рассматриваются специалистом в соответствии с Правилами работы с почтовыми отправлениями, вызывающими подозрение на содержание веществ или предметов, опасных для жизни и здоровья людей (приложение № 1 к Инструкции).

2.5. В Министерстве на участке учёта и первичной обработки почты:

проверяется правильность адресации корреспонденции и целостность упаковки;

ошибочно поступившие (не по адресу) письменные обращения возвращаются на почту невскрытыми;

проводится сверка реестров письменных обращений, доставленных фельдъегерской связью;

вскрывается конверт, проверяется наличие в нём текста обращения в письменной форме и документов. Документы, поступившие вместе с обращением (копии паспорта, военного билета, трудовой книжки и другие), являются приложением к обращению;

составляется акт, в случае отсутствия текста письменного обращения, присутствия в конвертах денежных знаков и ценных бумаг (облигаций, акций и т.д.), подарков или отсутствия документов, указанных в тексте письменного обращения.

2.6. Обращения в форме электронного документа, поступившие на официальный сайт в сети «Интернет» в раздел «Задать вопрос Министру» или по электронной почте Министерства ([www.agro-ul.ru](http://www.agro-ul.ru)), принимаются специалистом Министерства.

2.7. Обращения в письменной форме и обращения в форме электронного документа, содержащие в адресной части пометку «Лично» или «Конфиденциально», не вскрываются, штамп с регистрационным индексом проставляется на конверте и передаётся адресату.

2.8. После первичной обработки все поступившие обращения подлежат регистрации и обработке в ЕСЭД.

2.9. Обращение в письменной форме, а также обращение в форме электронного документа подлежит регистрации в ЕСЭД в течение 3 (трёх) рабочих дней со дня его поступления в Министерство.

2.10 Обращение в устной форме, оформленное по результатам проведения личных приёмов, выездных личных приёмов, телефонных «прямых линий» и других форм устного общения с населением, подлежит регистрации в ЕСЭД в течение 1 (одного) рабочего дня со дня проведения указанных мероприятий.

2.11 В Министерстве на участке регистрации обращения поэтапно формируется электронная регистрационная карточка обращения. Указанная процедура включает в себя следующие действия:

проставляется регистрационный штамп на обращении в письменной форме;

при формировании электронной регистрационной карточки вносятся персональные данные заявителя (фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый и/или электронный адрес заявителя, форма обращения (источник поступления), тип обращения), сведения об адресате;

обращение без указания фамилии, имени, отчества и обратного адреса отмечается индексом «Б/п» («Без подписи»);

коллективное обращение отмечается индексом «Колл.»;

по прочтении текста обращения определяются вопросы, темы, тематики и разделы в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан;

проводится проверка обращения на кратность;

в случае запроса государственными органами Российской Федерации и должностными лицами, указанными в [пункте 4.27 раздела 4](#Par238) настоящей Инструкции, результатов рассмотрения обращения ставится пометка «Особый контроль»;

составляется аннотация содержания обращения;

указывается количество листов либо формат и объём электронного файла и наличие приложений либо вложений (описание приложения, количество листов либо формат и объём электронного файла);

при условии постановки обращения на контроль готовится проект поручения, в котором указывается срок рассмотрения обращения и исполнитель, в компетенцию которого входит рассмотрение обращения.

По завершении процедуры регистрации обращению присваивается соответствующий номер с указанием актуальной даты регистрации.

2.12. Обращение, поступившее по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в общем порядке, установленном Инструкцией.

2.13. По результатам ознакомления с представленными на доклад текстом обращения и прилагаемыми к нему документами Министр, первый заместитель Министра или лица, исполняющие их обязанности (далее – уполномоченное лицо), утверждают или отклоняют предложенный проект поручения.

2.14. Решение о направлении обращения на рассмотрение исполнителю принимается исключительно исходя из содержания обращения, независимо от того, кому из должностных лиц Министерства оно адресовано.

2.15. После рассмотрения уполномоченным лицом все обращения сканируются, сканированные образы документов размещаются в ЕСЭД в целях оперативной электронной рассылки документов исполнителям.

2.16. В соответствии с законодательством Российской Федерации в случае, если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких исполнителей, копия обращения направляется им посредством электронной рассылки в ЕСЭД или почтовой связью (в случае отсутствия у них ЕСЭД) не позднее 7 (семи) дней со дня регистрации в Министерстве.

2.17. Сопроводительное письмо о возврате ошибочно присланного в Министерство обращения подписывается Министром или лицом, исполняющим его обязанности, и в течение 3 (трёх) дней с момента поступления в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

**3. Постановка на контроль и продление сроков**

**рассмотрения обращений**

3.1. Постановка на контроль, сокращение и продление сроков рассмотрения обращений, снятие с контроля по результатам рассмотрения, направление в архив Министерства.

3.2. Контролю подлежат обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов заявителя, а также обращения по вопросам, имеющим большую общественную значимость, касающимся жизни, здоровья и безопасности населения.

3.3. Информация по результатам рассмотрения обращения, предоставленная для доклада уполномоченному лицу, может быть возвращена исполнителю для повторного рассмотрения в случае, если она не соответствует требованиям Инструкции.

3.4. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращения, направленного в Министерство для принятия мер, внутри структурного подразделения Министерства возлагается на должностное лицо Министерства, назначенное соответствующим правовым актом ответственным за работу с обращениями.

3.5. При поступлении от исполнителя обоснованной и мотивированной просьбы о продлении срока рассмотрения обращения (при направлении запроса в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, при необходимости организации и проведения схода граждан, определения дополнительных источников финансирования, проведения мероприятий, требующих времени или источника информации для принятия решения по заявленным в обращении вопросам) он может быть продлён, но не более чем на 30 (тридцать) дней в соответствии с законодательством Российской Федерации. При этом устанавливается новый срок контроля и вносится соответствующая корректировка по дате исполнения в единой системе электронного документооборота (ЕСЭД) после утверждения данного решения уполномоченным лицом. Одновременно исполнителем направляется заявителю уведомление о продлении срока рассмотрения обращения с обоснованием причин.

3.6. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения направляется заявителю после утверждения уполномоченным лицом пролонгации срока, но не позднее чем за 3 (три) дня до его истечения. Если за рассмотрением обращения установлен особый контроль, то исполнитель обязан не позднее чем за 10 (десять) дней до истечения окончательного срока согласовать продление срока рассмотрения обращения.

**4. Рассмотрение обращения (подготовка, направление ответа заявителю**

**и подготовка информации по результатам рассмотрения обращения).**

**Снятие обращения с контроля. Направление документов в архив**

4.1. Обращение может рассматриваться исполнителем непосредственно в Министерстве либо с выездом по адресу, указанному в обращении.

4.2. Обращение рассматривается в течение 30 (тридцати) дней со дня его регистрации в Министерстве, информация о результатах исполнения поручения по рассмотрению обращения предоставляется исполнителем сотруднику, ответственному за работу с обращениями для доклада уполномоченному лицу не позднее чем за 3 (три) дня до истечения последнего дня установленного срока, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации или не прописано в поручении уполномоченного лица.

Если последний день срока исполнения обращения приходится на нерабочий день, то оно подлежит исполнению не позднее рабочего дня, предшествующего нерабочему дню.

4.3. В случае, если текст обращения в письменной форме не поддаётся прочтению, ответ на обращение исполнителем не даётся и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чём в течение 7 (семи) дней со дня регистрации обращения исполнителем сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.4. Обращение в письменной форме по вопросам, не относящимся к компетенции Министерства, направляется исполнителем в течение 7 (семи) дней со дня его регистрации в Министерстве в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заявителя о переадресации обращения, за исключением случая, предусмотренного в пункте 4.3 настоящего раздела.

4.41. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений [законодательства](http://base.garant.ru/184755/1/#block_3) Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение 5 (пяти) дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции (Управление Федеральной миграционной службы Российской Федерации по Ульяновской области), и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководитель высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации (Губернатор – Председатель Правительства Ульяновской области) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в пункте 4.3 настоящего раздела.

4.5. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение
7 (семи) дней со дня регистрации исполнителем возвращается заявителю, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

4.6. Министерство, должностное лицо Министерства при получении обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица Министерства, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нём вопросов и сообщить заявителю о недопустимости злоупотребления правом.

4.7. В случае, если в обращении содержится вопрос, на которой заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, уполномоченное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Министерство или одному и тому же должностному лицу Министерства. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

4.8. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, заявителю сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

4.9. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить обращение в Министерство или должностному лицу Министерства.

4.10. В тексте поручения по рассмотрению обращения уполномоченного лица может присутствовать информация об установлении сокращённых сроков предоставления промежуточной информации по результатам рассмотрения обращения, в том числе «Срочно» («Незамедлительно») или «Оперативно», которые предусматривают соответственно трёх-дневный и десяти-дневный сроки исполнения со дня его подписания; поручения по рассмотрению обращения «Зайдите» и «Прошу переговорить» – в течение 1 (одного) календарного дня с даты подписания поручения уполномоченным лицом.

Уполномоченное лицо может устанавливать иные сокращённые сроки предоставления промежуточной информации по результатам рассмотрения обращения в целях поэтапного решения вопросов, поставленных заявителем.

4.11. Сопроводительный документ к обращению, направляемому должностным лицом Министерства для рассмотрения в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, подписывается уполномоченным лицом. Одновременно заявителю направляется уведомление о переадресации его обращения.

4.12. При направлении обращения для рассмотрения в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, сроки предоставления информации по результатам рассмотрения обращения
(с резолюциями «Под свой контроль», «Прошу рассмотреть в соответствии с Вашей компетенцией» и другие) не устанавливаются. По истечении 60 (шестидесяти) дней с даты регистрации обращения в Министерстве им может быть направлен запрос о принятых мерах по результатам рассмотрения обращения в порядке обеспечения гарантий защиты прав заявителя.

4.13. Если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом
6 статьи 8 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается исполнителем заявителю с разъяснением его права обжаловать соответствующие решения или действия (бездействие) в установленном порядке в суд.

4.14. Решение об оставлении без ответа по существу обращения принимается уполномоченным лицом на основании Федерального закона
от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в случаях:

прекращения рассмотрения обращения по личному заявлению заявителя;

злоупотребления заявителем правом (если в обращении содержатся нецензурные или оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи);

невозможности прочтения текста;

прекращения переписки с заявителем в связи с очередным (зарегистрированным в Министерстве два раза или более) обращением от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу, и при этом в обращении им не приводятся новые доводы и обстоятельства (при условии, что указанное обращение и предыдущие обращения этого же заявителя направлялись в Министерство или одному и тому же должностному лицу Министерства);

невозможности подготовки ответа на обращение без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

4.15. В случае, если в обращении в письменной форме не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не даётся. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершённом противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению исполнителем в государственной орган в соответствии с его компетенцией.

4.16. При рассмотрении обращения исполнитель:

обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в том числе с участием заявителя в случае необходимости;

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

осуществляет в случае необходимости выезд к заявителю или на место, указанное в обращении;

принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, или разъясняет его законное право;

обеспечивает подготовку письменного ответа заявителю по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 4.14 настоящего раздела;

уведомляет заявителя о направлении его обращения в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов (переадресации), с обоснованием причин, подтверждающих эту необходимость, а также о продлении срока рассмотрения обращения;

докладывает уполномоченному лицу в соответствии с поручением
(в виде устного доклада или обобщённой информации в письменной форме) о результатах исполнения поручения по рассмотрению обращения за 3 (три) дня до истечения установленного законодательством или поручением уполномоченного лица срока рассмотрения обращения (со дня его регистрации в Министерстве).

4.17. Исполнители (соисполнители) по согласованию могут подготовить общий ответ. В этом случае соисполнители не позднее чем за
5 (пять) дней до истечения установленного в резолюции срока рассмотрения обращения обязаны представить исполнителю, указанному в поручении первым, все необходимые документы для подготовки окончательного (обобщённого) ответа заявителю и доклада уполномоченному лицу о результатах рассмотрения обращения.

На каждого соисполнителя возлагается равная ответственность за подготовку ответа в той части обращения, решение которой входит в его полномочия.

4.18. Ответ заявителю и информация по результатам рассмотрения обращения подписываются исполнителем. В случае временного отсутствия исполнителя допускается подписание ответа заявителю и информации по результатам рассмотрения обращения лицом, исполняющим его обязанности.

4.19. Регистрация и отправка ответа заявителю осуществляется в течение 1 (одного) рабочего дня с момента подписания документа.

4.20. Направление (переадресация) обращения другому исполнителю осуществляется через приёмную Министерства и допускается только по согласованию с уполномоченным лицом при условии подтверждения обоснованности переадресации.

Максимальный срок возврата в приёмную Министерства ошибочно направленного обращения – 1 (один) рабочий день.

4.21. Уведомление заявителю направляется исполнителем в следующих случаях:

при принятии уполномоченным лицом решения о безосновательности рассмотрения очередного обращения и прекращении переписки в соответствии с пунктом 4.14 настоящего раздела;

при невозможности подготовки ответа по существу без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

при направлении (переадресации) обращения на рассмотрение согласно компетенции в другой государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу;

при получении обращения в письменной форме, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

если текст обращения в письменной форме не поддаётся прочтению, о чём в течение 7 (семи) дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.22. По итогам рассмотрения обращения исполнителем готовится обобщённая информация уполномоченному лицу согласно поручению по рассмотрению обращения.

Подготовленная исполнителем информация по результатам рассмотрения обращения и ответ заявителю должны соответствовать следующим требованиям:

информация по результатам обращения, на основании которой готовится мотивированный ответ на каждый поставленный в обращении вопрос со ссылкой на законы и иные нормативные правовые акты;

ответ заявителю должен быть последовательным в изложении, кратким и содержать исчерпывающую информацию по всем поставленным в обращении вопросам;

при подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе заявителю следует указывать, кем, когда и какие меры приняты или что будет предпринято для решения заявленных в обращении проблем с указанием конкретных сроков;

если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно, то следует указать, по каким причинам она не может быть удовлетворена или не могут быть приняты меры в установленные законодательством сроки;

ответ должен содержать оценку принятого решения по результатам рассмотрения обращения:

«поддержано» (в том числе «меры приняты») – в случае принятых мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов авторов, в случае принятия решения по результатам рассмотрения жалобы;

«не поддержано» – если по результатам рассмотрения предложение признано не целесообразным, заявление или жалоба – необоснованными и неподлежащими удовлетворению;

«разъяснено» – если по результатам рассмотрения предложения, заявления или жалобы заявителю даны разъяснения о порядке реализации прав, свобод и законных интересов автора (ов);

в заключительной части информации по результатам рассмотрения обращения следует сообщить о времени, сроках и порядке информирования заявителя, а также мотивировать целесообразность снятия обращения с контроля или продления срока рассмотрения обращения с указанием окончательной даты его исполнения.

Объём письменной информации по результатам рассмотрения обращения, подготовленной для доклада уполномоченному лицу, не может превышать двух страниц печатного текста.

4.23. При ответе заявителю не допускается предоставление взаимоисключающей по содержанию информации.

Запрещается направлять заявителям ответы с исправлениями (в том числе в реквизитах).

4.24. К информации по результатам рассмотрения обращения прикладываются:

регистрационная карточка обращения на бумажном носителе или копия регистрационной карточки обращения;

копия ответа заявителю;

материалы, подтверждающие положительное решение вопросов, заявленных в обращении, или невозможность принятия положительного решения.

4.25. Информацию по итогам выполнения поручений Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, Руководителя Администрации Президента Российской Федерации, заместителей Председателя Правительства Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, членов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Уполномоченного по правам человека Российской Федерации, и иных государственных органов Российской Федерации или должностных лиц указанных государственных органов Российской Федерации, Губернатора – Председателя Правительства Ульяновской области, государственных органов Ульяновской области, или их должностных лиц о результатах рассмотрения обращений подписывает уполномоченное лицо.

4.26. Ответ заявителю на его обращение в государственные органы Российской Федерации и к должностным лицам, указанным в пункте 4.25 настоящего раздела, печатается на бланке установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в Министерстве сельского, лесного хозяйства и природных ресурсов Ульяновской области, утверждённой распоряжением Министерства от 04.12.2014 № 2395 «Об утверждении Инструкции по делопроизводству в Министерстве сельского, лесного хозяйства и природных ресурсов Ульяновской области».

4.27. Обращения в адрес государственных органов Российской Федерации и должностных лиц, указанных в [пункте 4.25](#Par238) настоящего раздела, подлежат постановке уполномоченным лицом на особый контроль и рассматриваются исполнителем в течение 20 (двадцати) дней со дня регистрации в Министерстве.

4.28. Ответ на коллективное обращение направляется на имя одного из подписавших его лиц, чей почтовый адрес указан в обращении, с просьбой довести ответ до сведения других авторов обращения. Если в коллективном обращении указано конкретное лицо или адрес, на который следует направить ответ, он направляется на указанный адрес или конкретному лицу.

4.29. Если просьба заявителя в ходе рассмотрения обращения удовлетворена, к информации по результатам рассмотрения обращения вместо письменного ответа (по согласованию с заявителем) может прилагаться расписка заявителя, подтверждающая выполнение его просьбы в полном объёме, и его отказ от письменного ответа.

4.30. Специалист делает отметку об исполнении поручения по рассмотрению обращения в электронной карточке резолюции, прикрепляет сканированные образы ответа заявителю, информации по результатам рассмотрения обращения, создаёт краткий отчёт об исполнении, содержащий тезисную информацию о результатах рассмотрения обращения, и формирует все документы с информацией по результатам рассмотрения обращения на бумажном носителе (в том числе копию регистрационной карточки обращения, содержащей аннотацию обращения и поручение уполномоченного лица) в текущий архив.

4.31. Снятие с контроля поступивших в Министерство обращений осуществляется:

при предоставлении исполнителем ответа по существу поставленных в обращении вопросов;

при предоставлении должностным лицом Министерства информации по итогам личного приёма;

при переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

4.32. Отметка «В дело» о списании документов по результатам рассмотрения обращения в архив Министерства ставится Министром или лицом, исполняющим его обязанности, только при условии исполнения всех поручений по рассмотрению обращения.

4.33. Материалы по результатам рассмотрения обращений хранятся в течение года в текущем архиве в отдельных папках, сформированных по территориальному или иному признаку, которые по истечении 1 (одного) года передаются в архив Министерства.

**5. Организация личного приёма должностного лица Министерства.**

**Проведение личного приёма сотрудниками Министерства.**

**Организация выездных личных приёмов**

5.1. Личный приём проводится Министром, заместителями Министра, и другими должностными лицами Министерства в соответствии с графиком личного приёма, утверждённым Министром.

5.2. Кандидатуры заявителей на личный приём к должностным лицам Министерства, указанным в [пункте 5.1](#Par257) настоящего раздела, утверждаются данными должностными лицами Министерства в соответствии с их компетенцией на основании обращений в письменной и устной формах, а также обращений в форме электронного документа, поступивших в Министерство и/или содержащих просьбы о личном приёме, по которым принято решение «поддержано».

5.3. Обращения, подлежащие рассмотрению на личном приёме должностных лиц Министерства, указанных в п[ункте 5.1](#Par257) настоящего раздела, предварительно рассматриваются исполнителем по существу поставленных в них вопросов. Исполнитель вправе запросить у заявителя необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в целях уточнения обстоятельств и фактов по обращению. Исполнителем готовятся предложения по положительному решению вопросов к личному приёму должностных лиц Министерства, указанных в [пункте 5.1](#Par257) настоящего раздела.

5.4. Приглашение заявителя на личный приём осуществляется по телефону, факсу, посредством использования электронных систем связи или другими способами, но не позднее чем за 2 (два) дня до даты, назначенной в поручении уполномоченного лица.

В случае отказа заявителя от личного приёма (или неявки без предупреждения на личный приём) письменный ответ по результатам рассмотрения обращения готовится на основании имеющейся информации по существу поставленных в обращении вопросов с уведомлением заявителя о возможной неполноте информации, обусловленной его неявкой на личный приём, а также перечисляются факты и обстоятельства, требующие пояснений заявителя для всестороннего и объективного рассмотрения его обращения.

5.5. Организацию и подготовку личного приёма Министром осуществляет специалист Министерства.

Ответственность за подготовку и организацию личного приёма заместителями Министра и другими должностными лицами Министерства возлагается на сотрудников, ответственных за работу с обращениями в структурных подразделениях Министерства.

5.6. Сотрудники, обеспечивают присутствие заявителя, должностных лиц государственных органов, органов местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, на личном приёме должностных лиц Министерства, указанных в[пункте 5.1](#Par257) настоящего раздела, в установленные дату и время проведения личного приёма.

5.7. Сотрудники формируют для должностных лиц Министерства, указанных в [пункте 5.1](#Par257) настоящего раздела, осуществляющих личный приём, папку, содержащую следующие материалы:

оригинал или копию письменного обращения или обращения в форме электронного документа с приложениями;

информацию по результатам предварительного рассмотрения обращения с проектом положительного решения вопроса, поставленного заявителем.

5.8. На личном приёме должностные лица, указанные в [пункте 5.1](#Par257)настоящего раздела, осуществляющие личный приём, представляются, предлагают заявителям повторно изложить суть обращения, оценивают имеющиеся у заявителей документы и материалы на предмет наличия нарушений законодательства, прав, свобод и законных интересов заявителей, утверждают или отклоняют проекты решений, предложенные исполнителями, информируют заявителей о принятом решении. Обращение в устной форме по итогам личного приема ставится на контроль и рассматривается на общих основаниях в соответствии с настоящей Инструкцией.

5.9. Первый заместитель Министра обеспечивает координацию деятельности лиц, ответственных за работу с обращениями, осуществляет контроль за исполнением поручений по рассмотрению обращений и соблюдением порядка организации личного приёма и рассмотрения обращений.

5.10. Личный приём, в том числе в режиме видео-конференц-связи, проводится в Министерстве с понедельника по пятницу с 8.00 до 12.00 и
с 13.00 до 17.00 (кроме праздничных дней).

Участники и инвалиды Великой Отечественной войны, почётные граждане Ульяновской области, инвалиды I группы, беременные женщины и матери с малолетними детьми приглашаются на личный приём вне очереди.

5.11. В ходе личного приёма заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность, на основании которого осуществляется оформление учётной карточки личного приёма должностным лицом Министерства, осуществляющим личный приём (приложение № 2 к Инструкции).

При отсутствии документа, удостоверяющего личность заявителя, должностным лицом Министерства, ведущим личный приём, заявителю разъясняется право обратиться в Министерство в письменной форме или в форме электронного документа.

5.12. Содержание устного обращения заносится сотрудником в учётную карточку личного приёма 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 учётной карточке личного приёма гражданина: «Ответ на обращение получен в ходе личного приёма. От письменного ответа отказываюсь», которая подтверждается подписью заявителя. В остальных случаях даётся письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.13. После заполнения учётной карточки личного приёма заявитель ставит свою подпись, подтверждающую соответствие содержания учётной карточки личного приёма изложению существа поставленных в обращении вопросов и выражающую его согласие на обработку его персональных данных в ЕСЭД.

5.14. Письменное обращение, принятое в ходе личного приёма, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

5.15. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Министерства, гражданину даётся разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

5.17. На основании информации, изложенной в учётной карточке личного приёма гражданина, обращение регистрируется в ЕСЭД в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

5.18. Должностные лица Министерства при наличии обращений заявителей о личном приёме в муниципальном образовании Ульяновской области и технической возможности проводят выездные личные приёмы в закреплённых за ними муниципальных образованиях Ульяновской области (далее – кураторы).

5.19. Специалист осуществляет:

регистрацию обращений, поступивших по итогам выездных личных приёмов должностных лиц Министерства в ЕСЭД;

контроль за исполнением поручений по рассмотрению данных обращений.

5.20. Кураторы представляют учётные карточки личных приёмов специалисту в течение рабочего дня, в который осуществлён выездной личный приём.

**6. Приём обращений в устной форме по телефонам
«горячих прямых линий»**

6.1. Обращения в устной форме заявители могут сформулировать по телефонам «горячих прямых линий», которые функционируют ежедневно с 8.00 до 12.00 и с 13.00 до 17.00, кроме выходных и праздничных дней**:
(8422) 44-01-31;** (8422) 44-06-55, 44-06-49, 44-14-21; (8422) **44-14-22; (8422) 44-25-59; (8422) 44-05-85**; (8422) 44-26-63, 44-26-00.

Указанные телефонные номера используются при организации телефонных «горячих прямых линий», проводимых в Министерстве.

6.2. Должностное лицо во время проведения телефонных «горячих прямых линий» вправе:

уточнять суть обращения в целях изложения в статистической карточке (приложение № 3 к Инструкции) или предоставления заявителю более полной информации;

запрашивать у заявителя его фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), его номер телефона и (или) факса.

6.3. На обращения в устной форме, не требующие дополнительного изучения материалов, связанных с поставленными в обращении вопросами, при согласии заявителя ответ даётся должностным лицом Министерства непосредственно в ходе беседы.

Ответ по телефону должен быть продублирован ответом в письменной форме, если в этом имеется необходимость, обозначенная заявителем.

6.4. Должностное лицо осуществляет переадресацию заявителя к должностным лицам Министерства, в компетенцию которых входит решение вопросов, поставленных в устных обращениях.

**7. Порядок работы с запросами документов и материалов**

**о результатах рассмотрения обращения и запросами документов**

**и материалов, необходимых для рассмотрения обращения**

7.1. Должностное лицо Министерства по направленному в установленном порядке запросу государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц обязано в течение 15 (пятнадцати) дней со дня регистрации запроса документов и материалов в Министерстве предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

7.2. Должностное лицо Министерства при направлении первичных обращений, поступивших в Министерство, по компетенции в иные государственные органы, органы местного самоуправления или их должностным лицам, в полномочия которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, вправе запрашивать у них документы и материалы о результатах рассмотрения направленных обращений по истечении установленного законодательством максимального срока рассмотрения обращения.

7.3. Должностное лицо Министерства принимает к рассмотрению поступившие в Министерство обращения, являющиеся:

неоднократными и содержащими вопросы, решение которых не входит в компетенцию Министерства или должностного лица Министерства, в адрес или на имя которых оно поступило;

первичными и содержащими вопросы, решение которых не входит в компетенцию Министерства или должностного лица Министерства, в адрес или на имя которых оно поступило, но содержащими информацию о предыдущем рассмотрении данных вопросов государственными органами, органами местного самоуправления или их должностными лицами, в компетенцию которых входит их решение.

Исполнитель направляет заявителям ответы по существу поставленных в них вопросов на основе полученных в порядке запроса материалов и документов от других государственных органов, органов местного самоуправления, их должностных лиц.

7.4. Министерство или должностное лицо Министерства при принятии к рассмотрению обращений, указанных в [пункте 7.3](#Par319) настоящего раздела, направляет заявителю уведомление о продлении срока его рассмотрения на 60 (шестьдесят) дней со дня регистрации в Министерстве и направлении в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления запроса документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, с последующим направлением ответа заявителю, подготовленного на основании представленных документов и материалов.

7.5. В случае, если ответ из органа государственной власти, органа местного самоуправления или их должностных лиц на обращение, находящееся в режиме ожидания, удовлетворяет критериям объективности, всесторонности и правовой обоснованности, исполнитель за подписью уполномоченного лица или лица, исполняющего его обязанности, направляет ответ заявителю.

7.6. В случае, если ответ из органа государственной власти, органа местного самоуправления или их должностных лиц на обращение, находящееся в режиме ожидания, не удовлетворяет хотя бы одному из критериев, указанных в [пункте 7.5](#Par324) настоящего раздела, уполномоченное лицо принимает решение о направлении обращения для нового рассмотрения в государственный орган, орган местного самоуправления или их должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, и повторно запрашивает в указанных органах документы и материалы о результатах рассмотрения данного обращения с уведомлением заявителя об этом.

**8. Анализ обращений, результатов рассмотрения обращений и качества**

**принятых мер по рассмотрению обращений**

8.1. Систематизация вопросов, содержащихся в обращениях, осуществляется на основе типового общероссийского тематического классификатора обращений граждан и анализа содержания обращения.

8.2. Предметом анализа содержания обращений являются абсолютные и относительные показатели количества вопросов, содержащихся в обращениях заявителей, поступивших за анализируемый период.

8.3. Количественные показатели вопросов, содержащихся в обращениях, определяются по общему количеству вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших за анализируемый период, по вопросам соответствующей систематизации, по территориям одного или нескольких муниципальных образований Ульяновской области (далее – территория), с которых поступили обращения, содержащие соответствующие вопросы.

8.4. Относительные показатели количества вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших за анализируемый период, определяются:

в целях выявления соответствующих предпочтений заявителей соответствующих территорий, в пределах которых расположены места их жительства, пребывания или нахождения;

в целях выявления повышенной активности заявителей соответствующих территорий, в пределах которых расположены их места жительства, пребывания или нахождения.

8.5. Предпочтения заявителей соответствующих территорий, в пределах которых расположены места их жительства, пребывания или нахождения, исследуются в соответствии с систематизацией вопросов путём расчёта следующих относительных показателей:

доли вопросов соответствующей систематизации, содержащихся в обращениях, поступивших с территории, в общем количестве вопросов, поступивших с территории;

доли вопросов соответствующей систематизации, содержащихся в обращениях, поступивших с соответствующей территории, в общем количестве вопросов, поступивших с данной территории.

8.6. Анализ результатов рассмотрения обращений за анализируемый период осуществляется с использованием абсолютных и относительных показателей (долей) принятых по ним решений – «поддержано», «разъяснено», «не поддержано». Приводятся данные о количестве обращений, сроки принятия решений по которым в анализируемый период не наступили («находятся на рассмотрении»).

8.7. Отдельно обобщаются сведения о принятых Министерством мерах по обращениям.

8.8. Расчёт относительных показателей – доли соответствующего принятого решения в общем количестве принятых решений позволяет проводить сравнение результатов рассмотрения обращений независимо от количества рассмотренных обращений.

8.9. Относительные показатели результатов рассмотрения обращений могут обобщаться и сравниваться по соответствующим периодам, по соответствующим территориям.

8.10. Анализ предпочтений заявителей соответствующих территорий, в пределах которых расположены места их жительства, пребывания или нахождения, по вопросам соответствующей систематизации позволяет при периодическом сравнении по различным анализируемым периодам в динамике выявлять постоянные или ситуативные предпочтения заявителей соответствующих территорий. При этом динамика изменения общего количества вопросов не будет влиять на динамику изменения предпочтения заявителей.

8.11. Анализ обращений и принятых по ним мер может осуществляться в следующих формах:

периодические (ежемесячные, ежеквартальные, годовые) информационно-статистические обзоры обращений заявителей;

оперативные информационные обзоры обращений заявителей;

тематические информационно-аналитические обзоры обращений заявителей;

информационные обзоры обращений заявителей.

**9. Виды, формы контроля за организацией рассмотрения обращений
в Министерстве и ответственность должностных лиц Министерства
за нарушение порядка рассмотрения обращений**

9.1. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращения, направленного в Министерство для принятия мер, возлагается на должностное лицо Министерства, назначенное соответствующим правовым актом ответственным за работу с обращениями.

Контроль за организацией порядка рассмотрения обращений, поступивших в Министерство, осуществляет должностное лицо Министерства, назначенное соответствующим правовым актом ответственным за работу с обращениями.

9.2. Контроль за исполнением поручения по рассмотрению обращения включает в себя следующие процедуры:

постановку поручения по рассмотрению обращения на контроль;

сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращения;

выезд (в случае необходимости) к заявителю (группе заявителей), от которого (которых) поступило обращение;

подготовку запросов о ходе и состоянии рассмотрения обращения;

подготовку и обобщение данных о содержании и сроках рассмотрения обращения;

предоставление информации должностному лицу Министерства для принятия решения.

9.3. Контроль за своевременностью и полнотой организации рассмотрения обращений включает в себя контроль:

за соответствием законодательству Российской Федерации сроков рассмотрения обращений;

за своевременностью принятых мер при рассмотрении обращений.

9.4. Контроль за качеством и результатами организации работы с обращениями осуществляется в виде:

1) проверок:

объективности и полноты принятых мер при рассмотрении обращений;

соблюдения последовательности действий и сроков, установленных законодательством Российской Федерации, при рассмотрении обращений;

соответствия законодательству Российской Федерации работы с обращениями в Министерстве;

выявления причин несвоевременного и некачественного рассмотрения обращений;

2) совещаний по вопросам:

состояния исполнения поручений по рассмотрению обращений;

подготовки материалов по результатам рассмотрения обращений;

выработки единых подходов к устранению недостатков, выявленных в результате проверок.

9.5. В зависимости от периодичности используются следующие виды контроля за соблюдением сроков рассмотрения обращений:

текущий (ежедневный);

оперативный (еженедельный);

упреждающий (подекадный).

Проведение проверок и совещаний осуществляется по графику, согласованному с уполномоченным лицом.

Внеплановые проверки организуются и проводятся в случаях получения от заявителей жалоб.

9.6. Должностные лица Министерства привлекаются к ответственности за нарушение порядка рассмотрения обращений в соответствии с законодательством Российской Федерации.

9.7. Персональная ответственность должностных лиц Министерства за рассмотрение обращений закреплена в их должностных регламентах.

9.8. При рассмотрении обращения не допускается разглашение содержащихся в нем сведений, в том числе касающихся частной жизни, без согласия заявителя. Направление обращения в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, не является разглашением сведений, содержащихся в обращениях.

9.9. При выявлении нарушений положений Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящей Инструкции должностным лицом Министерства, ответственным за работу с обращениями, направляется докладная записка на имя уполномоченного лица, на основании которой рассматривается вопрос о применении дисциплинарного взыскания в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

**10. Порядок рассмотрения запросов о деятельности**

**Министра и Министерства**

10.1. Запрос, составленный в письменной форме, подлежит регистрации в ЕСЭД в течение 3 (трёх) дней со дня его поступления в Министерство. Запрос, составленный в устной форме, подлежит регистрации в день его поступления с указанием даты и времени поступления в Министерство.

10.2. В случае, если запрос не относится к сфере деятельности Министра и Министерства, то он направляется исполнителем в течение
7 (семи) дней со дня регистрации в Министерстве в государственный орган или орган местного самоуправления, должностному лицу, к полномочиям которых отнесено предоставление запрашиваемой информации.

О направлении (переадресации) запроса исполнитель сообщает направившему запрос пользователю информацией в течение 7 (семи) дней со дня регистрации запроса в Министерстве. В случае если Министерство не располагает сведениями о наличии запрашиваемой информации в другом государственном органе, органе местного самоуправления, об этом также сообщается направившему запрос пользователю информацией в течение
7 (семи) дней со дня регистрации запроса в Министерстве.

10.3. Запрос подлежит рассмотрению в течение 30 (тридцати) дней со дня его регистрации в Министерстве, если иное не предусмотрено 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 7 (семи)дней со дня его регистрации в Министерстве с указанием причины такой отсрочки и срока предоставления запрашиваемой информации, который не может превышать 15 (пятнадцати) дней сверх установленного срока для ответа на запрос.

10.5. Информация о деятельности Министра и Министерства подготавливается в виде ответа на запрос, в котором содержится или к которому прилагается запрашиваемая информация либо в котором содержится мотивированный отказ в предоставлении указанной информации.

10.6. Информация не предоставляется в случае, если:

содержание запроса не позволяет установить запрашиваемую информацию;

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;

запрашиваемая информация не относится к деятельности Министра и Министерства;

запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа;

запрашиваемая информация ранее предоставлялась пользователю информацией;

в запросе ставится вопрос о правовой оценке актов, принятых Министром и Министерством, проведении анализа деятельности Министра и Министерства или проведении иной аналитической работы, непосредственно не связанной с защитой прав направившего запрос пользователя информацией.

10.7. Уполномоченным лицом по представлению исполнителя может быть принято решение о не предоставлении информации о деятельности Министра и Министерства по запросу, если эта информация опубликована в средствах массовой информации или размещена в 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 в сети «Интернет», на котором размещена запрашиваемая информация.

10.8. 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.

10.9. На запрос составленный в устной форме специалистом по телефонам «горячей прямой линии» Министерства предоставляется следующая информация:

о почтовом (электронном) адресе и режиме работы Министерства, приёмной Министерства;

о порядке и времени личного приёма должностными лицами Министерства;

об установленных законодательством Российской Федерации сроках рассмотрения обращений, запросов;

о фамилии, имени, отчестве должностного лица Министерства, к полномочиям которого отнесены организация и проведение личного приёма;

о фамилии, имени, отчестве и телефоне исполнителя;

о регистрационном номере поступившего в Министерство обращения, запроса и о том, в какой соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении, запросе вопросов, они направлены на рассмотрение;

о номере телефона, по которому можно получить информацию справочного характера;

о порядке обжалования действий (бездействия) должностных лиц Министерства.

10.10. Приём, обработка, регистрация, рассмотрение, снятие с контроля запросов, направление документов и материалов по результатам рассмотрения запросов в архив производятся сотрудниками Министерства, ответственными за работу с обращениями, в соответствии с требованиями настоящей Инструкции.

**11. Порядок взаимодействия Министерства и Управления делопроизводства и работы с обращениями граждан и организаций администрации Губернатора Ульяновской области в части обеспечения обмена в реальном режиме времени электронными данными по работе
с обращениями и запросами**

11.1. Между Министерством и Управлением делопроизводства и работы с обращениями граждан и организаций администрации Губернатора Ульяновской области осуществляется информационный обмен в реальном режиме времени электронными данными по работе с обращениями и запросами.

11.2. Виды электронных документов, направляемых участниками обмена:

а) данные по работе с обращениями, запросами в электронной форме, в том числе документами, преобразованными в электронную форму путём сканирования:

формализованные обращения – обращения, содержащие персональные данные заявителя, но не имеющие конкретного содержания или сведений, касающихся частной жизни заявителей, при этом содержание поставленных в них вопросов (подвопросов) описывается четырехзначными цифровыми кодами тематических разделов, тематик, тем, вопросов и подвопросов в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращений;

информация по результатам рассмотрения в Министерстве неоднократных формализованных обращений;

б) обращения или запросы в форме электронного документа, в том числе с приложением к ним документов и материалов в электронной форме с сопроводительными документами в форме электронного документа, направляемыми в государственные органы или органы местного самоуправления;

в) данные по результатам рассмотрения обращений и запросов и принятым по ним мерам;

г) документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращений и запросов;

д) статистические данные по работе с обращениями и запросами.

11.3. Система обмена в реальном режиме времени электронными данными организуется в целях сокращения сроков обмена документами между участниками обмена и отменяет в соответствующих случаях существующий документооборот с использованием документов на бумажном носителе. Решение об отказе от исполнения и направления адресатам документов на бумажном носителе принимается по согласованию между участниками обмена с учётом требований законодательных и иных нормативных правовых актов Российской Федерации в сфере делопроизводства и управления документами, а также ведомственных инструкций по делопроизводству, при этом участниками обмена подписывается соответствующий акт.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_