



МИНИСТЕРСТВО ПО МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКЕ ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ

## РАСПОРЯЖЕНИЕ

*14 апреля 2021 года*

№ 40-ср

Иркутск

О Порядке работы с обращениями граждан, поступающими в министерство по молодежной политике Иркутской области

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

### П Р И К А З Ы В А Ю:

1. Утвердить Порядок работы с обращениями граждан, поступающими в министерство по молодежной политике Иркутской области (прилагается).
2. Контроль за исполнением настоящего распоряжения оставляю за собой.

Министр

М.М. Цыганова

УТВЕРЖДЕН

распоряжением министерства по  
молодежной политике Иркутской области  
от 14 апреля 2021 года № 70-мр

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

Глава 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## Глава 2. ПРИЕМ И РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ

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

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

2) в форме электронного документа, направленного через официальный сайт министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» <http://mmp38.ru>;

3) в ходе личного приема министром, заместителями министра.

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

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

2) о праве гражданина на личный прием в министерстве;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## Глава 2. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

15. При рассмотрении обращения министерство:

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

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

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

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

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

16. Обращение в зависимости от содержания:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### Глава 3. ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ ГРАЖДАН

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

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

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

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

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

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

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

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

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

гражданином ставится вопрос об обжаловании судебного решения, сотрудниками Отдела:

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

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

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

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

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

3) контактный телефон (при наличии);

4) суть обращения гражданина;

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

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

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

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

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

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

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

осуществляется заместителями министра, начальниками структурных подразделений министерства.

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

Министр по молодежной  
политике Иркутской области



М.М. Цыганова