



**МИНИСТЕРСТВО  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ПО РАЗВИТИЮ ДАЛЬНЕГО ВОСТОКА  
(МИНВОСТОКРАЗВИТИЯ РОССИИ)**

**ПРИКАЗ**

*13 марта 2013г.*

№ 16

г. Хабаровск

**О порядке внутренней организации работы с обращениями граждан  
в Министерстве Российской Федерации по развитию Дальнего Востока**

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 19, ст. 2060; 2010, № 27, ст. 3410, № 31, ст. 4196), Положением о Министерстве Российской Федерации по развитию Дальнего Востока, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 30 июня 2012 г. № 664 "О Министерстве Российской Федерации по развитию Дальнего Востока" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, № 28, ст. 3898),

п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемый порядок внутренней организации работы с обращениями граждан в Министерстве Российской Федерации по развитию Дальнего Востока.

2. Отделу по работе с обращениями граждан Департамента правового обеспечения и государственной службы Министерства Российской Федерации по развитию Дальнего Востока (Янова Н.С.) обеспечить организацию работы по рассмотрению обращений граждан и организацию личного приема граждан в Министерстве Российской Федерации по развитию Дальнего Востока.

3. Контроль за выполнением настоящего приказа возложить на заместителя Министра Российской Федерации по развитию Дальнего Востока Кондратова Г.А.

Министр Российской Федерации  
по развитию Дальнего Востока –  
полномочный представитель  
Президента Российской Федерации  
в Дальневосточном федеральном округе

В.Ишаев

УТВЕРЖДЕН  
приказом Министерства  
Российской Федерации  
по развитию Дальнего Востока  
от 13 марта 2013 г. № 16

**ПОРЯДОК**  
**внутренней организации работы с обращениями граждан**  
**в Министерстве Российской Федерации по развитию Дальнего Востока**

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок определяет внутреннюю организацию работы в Министерстве Российской Федерации по развитию Дальнего Востока (далее – Министерство) по регистрации, рассмотрению устных и письменных обращений граждан, контролю за их исполнением, личному приему граждан, а также взаимодействию структурных подразделений Министерства по вопросам рассмотрения обращений граждан.

1.2. Прием, регистрация, анализ содержащихся в обращениях вопросов, контроль за соблюдением порядка рассмотрения поступивших в Министерство обращений, организация личных приемов граждан осуществляется отделом по работе с обращениями граждан Департамента правового обеспечения и государственной службы Министерства (далее – отдел по работе с обращениями граждан).

1.3. В Министерстве рассматриваются индивидуальные и коллективные предложения, заявления, жалобы и запросы, относящиеся к компетенции Министерства.

1.4. Должностные лица Министерства обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений, в случае необходимости – с участием граждан, направивших обращения, и принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан.

2. Регистрация, рассмотрение и разрешение письменных  
и электронных обращений граждан

2.1. Письменные, электронные, направленные факсимильной связью обращения граждан, поступившие в Министерство в соответствии с его

компетенцией, подлежат рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 19, ст. 2060; 2010, № 27, ст. 3410, № 31, ст. 4196) (далее – Закон о порядке рассмотрения обращений граждан), и обязательной регистрации в отделе по работе с обращениями граждан.

2.2. Поступившие обращения граждан регистрируются в течение трех дней со дня поступления посредством специализированного программного обеспечения, проставления штампа, регистрационного номера и даты регистрации на лицевой стороне первого листа обращения. Если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, то штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

2.3. В случае поступления обращения в день, предшествующий выходным или нерабочим праздничным дням, регистрация обращения производится в первый рабочий день, следующий за выходными или нерабочими праздничными днями.

2.4. В Министерстве рассматриваются обращения граждан, направленные средствами массовой информации.

2.5. Если обращение подписано двумя и более гражданами, то оно считается коллективным. В регистрационную карточку вносятся данные гражданина, чья фамилия указана первой или в чей адрес просят направить ответ.

2.6. Поступившие в Министерство обращения в зависимости от содержания изложенных в нем вопросов и в соответствии с компетенцией докладываются Министру Российской Федерации по развитию Дальнего Востока – полномочному представителю Президента Российской Федерации в Дальневосточном федеральном округе (далее – Министр) либо заместителю Министра Российской Федерации по развитию Дальнего Востока (далее – заместитель Министра) по направлению деятельности, которые в 3-дневный срок направляют руководителям структурных подразделений Министерства соответствующие поручения о рассмотрении обращений.

2.7. Поступившие в адрес должностных лиц Министерства письма с отметкой "Лично" вскрываются, регистрируются и направляются должностному лицу Министерства, которому они адресованы. Рассмотрение таких писем производится в порядке, установленном Законом о порядке рассмотрения обращений граждан.

2.8. Если решение вопросов, поставленных в обращении, не входит в компетенцию структурного подразделения Министерства, обращение в 2-дневный срок возвращается в отдел по работе с обращениями граждан с письменным обоснованием причины такого возврата.

2.9. В случае, если поручение Министра или его заместителя содержит

несколько исполнителей, подлинник обращения направляется ответственному исполнителю (указанному в поручении первым), а копии – соисполнителям, которые не позднее семи дней до истечения срока рассмотрения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа заявителю и руководителю, давшему поручение.

2.10. В случае, если решение содержащихся в обращении вопросов относится к компетенции нескольких структурных подразделений Министерства, то каждое структурное подразделение самостоятельно в соответствии со своей компетенцией подготавливает ответ заявителю.

2.11. Обращения, поступившие в Министерство, могут направляться подведомственным Министерству организациям, в компетенцию которых входят поставленные в обращении вопросы, для рассмотрения и подготовки проекта ответа заявителю.

2.12. Запрещается направлять обращения на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае, если невозможно направление такой жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, гражданину разъясняется порядок дальнейшего рассмотрения обращения.

2.13. В случае, если в период рассмотрения обращения гражданина от него поступают аналогичные по содержанию или содержащие дополнения к предыдущему обращению, то оно подлежит приобщению к первому рассматриваемому обращению и ответ может быть дан один на все обращения.

2.14. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно (два раза и более) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Министр или заместитель Министра (в соответствии с распределением обязанностей) вправе на основании служебной записки за подписью директора департамента Министерства принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Министерство. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.15. Обращение, поступившее вторично от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, считается повторным, если с начала рассмотрения обращения прошло больше месяца или заявитель не удовлетворен данным ему ответом. Повторному обращению при его поступлении в Министерство присваивается очередной регистрационный номер.

2.16. На особый контроль ставятся обращения граждан, поступившие в Министерство на рассмотрение из других государственных органов власти и содержащие просьбу проинформировать их о результатах рассмотрения. В случае необходимости продления срока рассмотрения таких обращений должностное лицо заблаговременно извещает об этом данный государственный орган и гражданина, обращение которого находится на рассмотрении.

2.17. Министерство по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязано в течение 15 дней предоставить в ответ на запрос 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.

2.18. Обращения, по которым Министерство является соисполнителем, рассматриваются в течение 15 дней со дня их регистрации в Министерстве.

2.19. Результатом рассмотрения обращения является разъяснение по существу поставленных в обращении вопросов, принятие необходимых мер либо направление обращения на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

### 3. Оформление ответов на обращения

3.1. Регистрация ответов на письменные и электронные обращения граждан осуществляется отделом по работе с обращениями граждан. Отправление ответов без регистрации не допускается.

3.2. Ответ на обращение, поступившее в Министерство по информационным системам общего пользования, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

3.3. При направлении ответа гражданину по электронной почте исполнителем распечатывается и прикрепляется к ответу подтверждение об отправке.

3.4. Ответ на обращение подписывается Министром, заместителем Министра, директором департамента Министерства, заместителем директора департамента Министерства в соответствии с их компетенцией.

3.5. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, доступным для граждан языком и содержать разъяснения в соответствии с действующим законодательством на все поставленные в обращении вопросы и информацию о принятых мерах по обращению.

3.6. Ответ на коллективное обращение направляется на имя первого подписавшего его лица (если в обращении не указано конкретное лицо, на чье имя должен быть направлен ответ).

3.7. При направлении ответа в другие органы государственной власти о рассмотрении обращения необходимо указывать, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах на коллективное обращение указывается, кому именно из граждан направлен ответ.

3.8. При подготовке ответа заявителю в тексте ответа в обязательном порядке необходимо указывать, откуда в Министерство поступило на рассмотрение обращение (в случае, если обращение поступило из другого государственного органа), по поручению какого руководителя и каким структурным подразделением Министерства оно рассмотрено.

3.9. После исполнения и отправки ответа гражданину на обращение должностное лицо Министерства, на контроле которого находилось данное обращение, на копии ответа делает отметку "В Дело", ставит дату и подпись.

3.10. Итоговое оформление дел по обращениям граждан, снятие их с контроля производятся на основании поручения руководителя. Обеспечение надлежащего хранения дел осуществляется отделом по работе с обращениями граждан.

#### 4. Организация личного приема граждан

4.1. Ежедневный прием граждан в Министерстве осуществляется специалистами отдела по работе с обращениями граждан без предварительной записи в специально оборудованной приемной граждан (далее – Приемная) по адресу: 680000, г. Хабаровск, ул. Муравьева-Амурского, 18 в установленные дни и часы работы Приемной:

понедельник, среда, пятница – с 10.00 до 17.00, перерыв – с 13.00 до 14.00;  
вторник, четверг – с 10.00 до 13.00;  
суббота, воскресенье – выходные дни.

4.2. Сотрудники Приемной в ходе личного приема оказывают гражданам информационно-консультативную помощь по вопросам, входящим в компетенцию Министерства.

4.3. При необходимости для рассмотрения поставленных заявителем вопросов в Приемную может быть приглашен (по договоренности) специалист соответствующего структурного подразделения Министерства.

4.4. Во время личного приема гражданин может сделать устное заявление либо оставить письменное обращение.

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

4.6. По просьбе заявителя, оставившего письменное обращение, сотрудником Приемной ему выдается расписка с указанием даты приема, количества листов обращения и контактной информации или на копии обращения проставляется штамп, подтверждающий получение обращения отделом по работе с обращениями граждан.

4.7. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Законом о порядке рассмотрения обращений граждан.

4.8. Личный прием граждан должностными лицами Министерства осуществляется по предварительной записи и в соответствии с графиком приема граждан по личным вопросам должностными лицами Министерства, утвержденным приказом Министерства от 26 ноября 2012 г. № 55.

4.9. Запись граждан на личный прием к должностным лицам Министерства осуществляется отделом по работе с обращениями граждан.

4.10. О дате и времени проведения личного приема должностными лицами Министерства граждане своевременно информируются в письменном виде отделом по работе с обращениями граждан.

4.11. В ходе личного приема руководитель, ведущий прием, уведомляет заявителя о том, кому будет поручено рассмотрение его обращения и откуда он получит ответ.

4.12. Решение, принятое по результатам личного приема граждан, подлежит оформлению в форме поручений или писем руководителям государственных органов, органов местного самоуправления, должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

4.13. Контроль за сроками исполнения поручений должностных лиц с личного приема осуществляет отдел по работе с обращениями граждан.

4.14. Проекты ответов, подготовленные согласно поручению руководителя структурного подразделения Министерства, направляются ему на согласование. В случае отсутствия замечаний или дополнительных поручений, должностным лицом, проводившим личный прием, принимается решение о снятии обращения с контроля. Ответ на обращение регистрируется в отделе по работе с обращениями граждан.

4.15. 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 должностным лицом 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.

## 5. Контрольно-аналитическая работа с обращениями граждан

5.1. Контроль за своевременным и объективным рассмотрением обращений граждан, поступивших в Министерство, соблюдением полноты и правильности оформления документов, относящихся к их рассмотрению, осуществляет отдел по работе с обращениями граждан.

5.2. В структурных подразделениях Министерства текущий контроль за организацией рассмотрения обращений граждан осуществляет ответственное должностное лицо, назначенное руководителем.

5.3. Персональную ответственность за соблюдение сроков исполнения обращения и содержание ответа несет должностное лицо Министерства, на рассмотрении у которого находится обращение.

5.4. Обращение не может быть оставлено без рассмотрения или рассмотрено с нарушением срока по причине продолжительного отсутствия (отпуск, командировка, болезнь и т.д.) или увольнения должностного лица Министерства, на рассмотрении у которого находится обращение. В указанных случаях все имеющиеся у него на исполнении обращения передаются другому должностному лицу Министерства в соответствии с распределением обязанностей.

5.5. Отделом по работе с обращениями граждан осуществляется анализ содержащихся в обращениях граждан вопросов, обобщение результатов рассмотрения обращений, поступивших в Министерство, а также подготовка аналитических и статистических материалов.

## 6. Информационно-справочная работа с гражданами

6.1. Информационно-справочную работу с гражданами в Министерстве осуществляет отдел по работе с обращениями граждан и структурные подразделения Министерства.

6.2. Информирование граждан осуществляется при личном обращении, посредством телефонной связи и информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования.

6.3. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании государственного органа, в который обратился гражданин, фамилии, имени, отчества должностного лица, принявшего телефонный звонок.

6.4. Если должностное лицо не имеет возможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос или содержащийся в устном обращении вопрос не входит в компетенцию Министерства, гражданину может быть предложено обратиться за ответом позже или ему даются разъяснения, в компетенцию какого



государственного органа или органа местного самоуправления входит решение поставленного вопроса.

6.5. Информация об организации работы по рассмотрению обращений граждан и о местонахождении Приемной, адрес электронной почты для направления обращения размещены на информационном стенде в Приемной, а также на официальном сайте Министерства в сети Интернет по адресу: [www.minvostokrazvitiya.ru](http://www.minvostokrazvitiya.ru).

6.6. График приема граждан размещается на информационных стендах Приемной, а также на официальном сайте Министерства в сети Интернет.

6.7. Информационные стенды размещаются в удобном для граждан месте, информация на них должна быть доступна для прочтения.

6.8. Статистические материалы, обзоры обращений граждан размещаются в разделе "Обращения граждан" на официальном сайте Министерства в сети Интернет.

---