



**МИНИСТЕРСТВО ЦИФРОВОГО РАЗВИТИЯ И СВЯЗИ
ПЕНЗЕНСКОЙ ОБЛАСТИ**

П Р И К А З

от 10.01.2025 № 2-0/р

г. Пенза

**Об утверждении порядка работы с обращениями граждан в
Министерстве цифрового развития и связи Пензенской области**

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с последующими изменениями), руководствуясь Положением о Министерстве цифрового развития и связи Пензенской области, утвержденным постановлением Правительства Пензенской области от 12.11.2024 № 870-пП, и с целью оптимизации работы по рассмотрению обращений граждан в Министерстве цифрового развития и связи Пензенской области **п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить:

- 1) Порядок работы с обращениями граждан в Министерстве цифрового развития и связи Пензенской области (далее - Порядок) (приложение № 1);
- 2) форму карточки личного приема (приложение № 2).

2. Ответственных лиц за организацию работы с обращениями граждан в Министерстве цифрового развития и связи Пензенской области (далее - Министерство) назначить Заместителей Министра цифрового развития и связи Пензенской области.

3. Руководителям структурных подразделений Министерства:

- 1) осуществлять координацию работы с обращениями граждан в Министерстве;
- 2) обеспечить контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан в Министерстве с предоставлением информации о нарушении сроков рассмотрения обращений граждан профильным Заместителям Министра;

3) анализировать предложения, поступившие от сотрудников Министерства, по организации работы с обращениями граждан и предоставлять информацию по поступившим предложениям ответственным лицам за организацию работы с обращениями граждан в Министерстве.

4. Руководителям структурных подразделений Министерства обеспечить:

1) согласование проектов ответов на обращения граждан в срок не более трех рабочих дней с момента поступления на согласование;

2) организацию личных приемов граждан, в том числе выездных, проводимых в рамках Дней Министерства в муниципальных образованиях Пензенской области.

5. Руководителям структурных подразделений Министерства:

1) организовать работу с обращениями граждан в соответствии с Порядком, утвержденным настоящим Приказом;

2) координировать работу с обращениями граждан по вопросам, связанным с соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан;

3) два раза в месяц осуществлять контроль сроков рассмотрения обращений граждан, находящихся на рассмотрении в Министерстве, результатов рассмотрения обращений в соответствии с поручениями, указаниями (резолюциями);

4) обеспечить объективное, всестороннее, своевременное рассмотрение обращений, принятие мер, направленных на восстановление нарушенных прав граждан.

6. Руководителям государственных бюджетных (казенных) учреждений, в отношении которого функции и полномочия учредителя осуществляет Министерство цифрового развития и связи Пензенской области:

1) осуществлять взаимодействие со структурными подразделениями Министерства по организации работы с обращениями граждан;

2) обеспечить анализ результатов рассмотрения обращений и сообщений граждан, поступивших в Министерство, и ответов на обращения граждан, переадресованных на рассмотрение в подведомственные Министерству учреждения в соответствии с законом.

7. Заместителям Министра:

1) организовать работу с обращениями граждан в соответствии с Порядком, утвержденным настоящим Приказом;

2) осуществлять контроль за своевременностью рассмотрения обращений граждан.

8. Ответственность за организацию, соблюдение сроков рассмотрения обращений граждан, состояние делопроизводства по обращениям в отделах Министерства возложить на руководителей структурных подразделений Министерства и сотрудников, осуществляющих рассмотрение обращений граждан.

9. Отделу бухгалтерского учета, правовой и кадровой работы Министерства ознакомить с настоящим приказом сотрудником Министерства и подведомственные организаций.

10. признать утратившим силу приказ Министерства цифрового развития, транспорта и связи Пензенской области от 15.04.2024 № 83-о/д «Об утверждении порядка работы с обращениями граждан в Министерстве цифрового развития, транспорта и связи Пензенской области».

11. Настоящий приказ разместить (опубликовать) на официальном сайте Министерства цифрового развития и связи Пензенской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

12. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

И.о. Министра



И.В. Мишанин

**ПОРЯДОК
РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В МИНИСТЕРСТВЕ ЦИФРОВОГО
РАЗВИТИЯ И СВЯЗИ ПЕНЗЕНСКОЙ ОБЛАСТИ**

Раздел 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Порядок работы с обращениями граждан в Министерстве (далее - Порядок) устанавливает требования к организации работы с обращениями, поступившими в Министерство, сроки и последовательность действий при рассмотрении обращений, анализу информации, содержащейся в них, к порядку контроля за работой с обращениями в структурных подразделениях Министерства, а также организации личного приема граждан.

2. Порядок рассмотрения, регистрация и обработка обращений в Министерстве осуществляется в соответствии с Типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан, организаций и общественных объединений, утвержденным заместителем Руководителя Администрации Президента Российской Федерации 28.06.2013 № А1-3695в.

3. Основные термины, используемые в Порядке:

1) обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в Министерство или должностному лицу Министерства в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

2) исполнитель - специалист Министерства, осуществляющий рассмотрение обращения и подготовку ответа заявителю.

4. Положения Порядка распространяются на обращения, поступающие в Министерство:

1) в письменной или устной форме на личном приеме граждан;

2) почтовым отправлением;

3) через информационные системы общего пользования (электронные обращения через "Электронную приемную" на официальном сайте Министерства в сети Интернет);

4) лично доставленные заявителем по адресу: ул. Кураева, д. 36а, г. Пензы и подлежащие рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5. Ответ на обращение направляется заявителю в сроки, установленные Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

6. Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы и приняты необходимые меры в рамках компетенции Министерства, даны исчерпывающий ответ и разъяснения гражданину.

7. Дополнительный учет обращений осуществляется на закрытом информационном ресурсе в информационно-коммуникационной сети Интернет по адресу: ССТУ.РФ.

8. Ведущий эксперт отдела бухгалтерского учета, правовой и кадровой работы Министерства, осуществляющий регистрацию обращений и ответов на них, несет установленную законодательством Российской Федерации персональную ответственность за своевременность регистрации обращений и ответов на них.

9. Сотрудники Министерства, осуществляющие рассмотрение обращений граждан, несут персональную ответственность за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений, достоверность ссылок на нормативные правовые акты, за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе рассмотрения обращений.

В случае выявления нарушений в работе с обращениями граждан к государственному гражданским служащим Министерства могут быть применены меры в виде снижения стимулирующих выплат, дисциплинарного взыскания.

10. Персональная ответственность устанавливается служебными регламентами и должностными инструкциями сотрудников Министерства.

11. При рассмотрении обращения несколькими структурными подразделениями Министерства ответственность за своевременное и правильное исполнение поручений несет каждый исполнитель (в рамках своей компетенции).

12. Сотрудники Министерства, осуществляющие рассмотрение обращений, обеспечивают обработку персональных данных обратившихся в Министерство граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации о персональных данных.

13. Сведения о нарушении сроков работы с обращениями граждан, а также о ненадлежащем исполнении поручений, выданных по рассматриваемым обращениям, направляются в отдел бухгалтерского учета, правовой и кадровой работы для проведения служебной проверки в отношении государственных гражданских служащих Министерства.

13.1. В случае неоднократного отказа структурными подразделениями Министерства от рассмотрения обращения решение о том, в каком структурном

подразделении будет рассматриваться обращение принимает Министр, а в случае его отсутствия временно исполняющий его обязанности.

Раздел 2. ПРИЕМ И РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ

1. Прием обращений, поступающих в Министерство службой почтовой доставки, фельдъегерской службой и из других источников осуществляется сотрудниками отдела бухгалтерского учета, правовой и кадровой работы Министерства по адресу: г. Пенза, ул. Кураева, д. 36а.

2. Регистрация обращений в письменной форме и форме электронного документа осуществляется специалистом, ответственным за регистрацию обращений и ответов на них.

3. Специалист Министерства, ответственный за регистрацию обращений и ответов на них:

1) производит прием и регистрацию обращений (проверка правильности адресования корреспонденции, первичное прочтение, проверка исполнения установленных для оформления обращения требований в части наличия фамилии заявителя и почтового или электронного адреса для ответа, формирование электронной базы данных обращений с присвоением регистрационного номера, проверка обращений на повторность) в день поступления;

2) проставляет регистрационный штамп в правом нижнем углу первой страницы оригинала письма, телеграммы;

3) проставляет дату и номер регистрации на копии письменного обращения, сопроводительном письме к обращению (при наличии) или копирует первую страницу зарегистрированного обращения по просьбе заявителя в момент обращения;

4) прикладывает письмо и конверт перед приложениями (копиями ответов, разъяснений и иными приложениями);

5) обращения (их копии) согласно резолюции направляет в структурные подразделения Министерства для рассмотрения по компетенции.

Раздел 3. ОРГАНИЗАЦИЯ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ В СТРУКТУРНЫХ ПОДРАЗДЕЛЕНИЯХ МИНИСТЕРСТВА

1. Руководители структурных подразделений Министерства:

1) осуществляют первичную сортировку обращений граждан, поступивших на рассмотрение в его структурное подразделение и с учетом направлений деятельности, закрепленных за сотрудниками, определяет ответственного исполнителя и направляет ему обращение на рассмотрение и подготовку ответа;

2) осуществляют контроль за сроками ответов на запросы по обращениям;

3) осуществляют текущий контроль за сроками подготовки и направления ответов на обращения граждан исполнителями;

4) осуществляют особый контроль за ходом согласования проекта ответа на обращение.

2. Исполнитель:

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

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

3) готовит проект ответа по существу всех поставленных в обращении вопросов в соответствии с действующим законодательством;

если вопрос, изложенный в обращении, не может быть решен положительно, то указывается, по каким причинам он не может быть удовлетворен;

в мотивировочной части ответов разъяснительного характера в случае необходимости указываются ссылки на нормативные правовые акты Российской Федерации и Пензенской области;

если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается причина продления и срок направления окончательного ответа;

при оформлении письменного ответа на обращение обязательно соблюдение общепринятых требований, правил и стандартов делопроизводства;

ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, либо на оба адреса, в случае если на это указал в своем обращении заявитель;

4) обеспечивает прохождения этапов согласования, подписания ответа на обращение;

5) оформляет ответ на обращение на бланке Министерства в установленной формы с изображением герба Пензенской области, в соответствии с Правилами, в левом нижнем углу ответа указываются имя, отчество и фамилия исполнителя, номер его служебного телефона;

6) после согласования проекта ответа на обращение передает для последующего подписания Министру;

7) при возвращении обращения на доработку (в случаях: оформления проекта ответа с нарушением требований; наличия замечаний по содержанию

ответа на обращение гражданина и др.) оперативно вносит изменения в соответствии с направленными корректировками;

8) направляет подписанные ответы на регистрацию в отдел бухгалтерского учета, правовой и кадровой работы Министерства и контролирует сроки поступления ответов на регистрацию;

9) после возвращения с регистрации ответа на обращение, ответы по обращениям граждан на адрес электронной почты направляются исполнителем документа;

10) материалы по обращениям хранятся в структурных подразделениях Министерства не менее 5 лет.

Раздел 4. ПОРЯДОК РЕГИСТРАЦИИ И НАПРАВЛЕНИЯ ОТВЕТА НА ОБРАЩЕНИЕ

1. Специалист, ответственный за регистрацию обращений и ответов на них, осуществляет регистрацию ответов на обращения, подготовленные структурными подразделениями Министерства;

Исполнитель осуществляет направление ответов на обращение на адрес электронной почты, и (или) почтовый адрес, которые заявитель указал для ответа в своем обращении.

2. В случае если обращение отписано в подведомственное Министерству учреждение для ответа:

1) Сотрудник подведомственного Министерству учреждения в установленные сроки готовит проект ответа;

2) В ответе (письме) в нижнем левом углу указываются Ф.И.О. и телефон исполнителя и соисполнителя (сотрудника подведомственного Министерству учреждения);

3) Проект ответа согласовывает сотрудник Министерства отписавший соответствующую задачу или курирующий направление деятельности;

4) Сотрудник подведомственного Министерству учреждения отслеживает движение по проекту ответа и после согласования направляет Министру на подпись;

5) Подписанный проект ответа регистрируется специалистом, ответственным за регистрацию корреспонденции Министерства;

6) Ответ направляется сотрудником подведомственного Министерству учреждения в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении. Ответ направляется специалистом, ответственным за регистрацию корреспонденции Министерства в письменной форме по почтовому

адресу, указанному в обращении. В случае если в обращении указаны на оба адреса, то ответ направляется двумя способами.

Раздел 5. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ УСТНЫХ ОБРАЩЕНИЙ

1. Рассмотрение устных обращений осуществляется на личном приеме граждан:

- 1) личный прием граждан проводит Министр в соответствии с графиком;
- 2) первый заместитель Министра, заместитель Министра и руководители структурных подразделений Министерства по поручению Министра проводят личный прием граждан;
- 3) при личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность;
- 4) должностные лица, осуществляющие личный прием, выслушивают устное обращение, содержание которого заносится в карточку личного приема, при необходимости дают соответствующие указания (резолуции), которые также фиксируются в карточке личного приема;
- 5) в случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема и подтверждается подписью гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- 6) в случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностных лиц, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться;
- 7) подготовка письменного ответа на устное обращение осуществляется в сроки в соответствии с законодательством;
- 8) в ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- 9) общий срок рассмотрения устного обращения устанавливается в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Раздел 6. ОРГАНИЗАЦИЯ ВЕДОМСТВЕННОГО КОНТРОЛЯ ПРИ РАССМОТРЕНИИ ЖАЛОБ

1. При рассмотрении жалоб граждан, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей на нарушения их прав и законных интересов

подведомственными организациями, по решению Министра осуществляется контроль подведомственной организации в виде внеплановой проверки.

Приложение № 2
к Приказу
Министерства цифрового развития и связи
Пензенской области

от _____ № _____
МИНИСТЕРСТВО ЦИФРОВОГО РАЗВИТИЯ И СВЯЗИ ПЕНЗЕНСКОЙ ОБЛАСТИ
РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА

Автор _____

(ф.,и.,о., место жительства, инвалид, участник ВОВ и т.д.)

Предыдущие обращения от _____ № _____, от _____ № _____

Вид обращения _____
(предложение, заявление, жалоба)

Форма обращения _____ устное в ходе личного приема _____

Дата и номер регистрации обращения _____

Краткое содержание: _____

Ф.И.О. ведущего прием _____

Резолюция или результаты _____

Подпись ведущего прием _____

Срок исполнения _____

Я _____ гр.
с разъяснениями по моему устному обращению, полученными в ходе личного приема
граждан, состоявшегося « ____ » _____ 202 ____, согласен (на).

По указанным в регистрационно-контрольной карточке вопросам письменного ответа
не требую _____

(подпись)

С регистрационно-контрольной карточкой ознакомлен (на) _____
(дата, подпись)

Лист согласования

Документ	Приказ по основной деятельности
Заголовок	Об утверждении порядка работы с обращениями граждан в Министерстве цифрового развития и связи Пензенской области
Подпись	Мишанин И.В., И.О. Министра цифрового развития и связи Пензенской области, Министерство цифрового развития и связи Пензенской области
Исполнитель	Волкова М.А., Консультант
Инициатор	Волкова М.А., Консультант
Срок согласования	26.12.2024
Дата начала согласования	24.12.2024 14:21
Дата окончания согласования	25.12.2024 10:15

Комментарий инициатора:

Согласующий	Виза	Дата, время	Комментарий
Лисицына Л.А., Начальник отдела - главный бухгалтер	Согласен	25.12.2024 10:15	комментарии не указаны