



**Министерство информационных технологий, связи и цифрового развития
Челябинской области**

ПРИКАЗ

«18» мая 2020 г.

№ 96

г. Челябинск

Об утверждении Положения по организации работы с обращениями граждан в Министерстве информационных технологий, связи и цифрового развития Челябинской области и о признании утратившим силу приказа Министерства информационных технологий и связи Челябинской области от 05.04.2019 г. № 58

В целях совершенствования работы с обращениями граждан в Министерстве информационных технологий, связи и цифрового развития Челябинской области (далее - МИТиС), в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Челябинской области от 27.08.2009 № 456-ЗО «О рассмотрении обращений граждан», и для усиления контроля за организацией и осуществлением личного приема граждан, качеством подготовки ответов на обращения граждан, своевременностью предоставления информации по жалобам, стоящим на контроле и для повышения исполнительской дисциплины,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Признать утратившим силу приказ Министерства информационных технологий и связи Челябинской области от 05.04.2019 г. № 58 «Об утверждении Положения по организации работы с обращениями граждан в Министерстве информационных технологий и связи Челябинской области».
2. Утвердить Положение по организации работы с обращениями граждан в МИТиС (прилагается).
3. Ответственным за организацию работы с обращениями граждан и личного приема граждан и за своевременность предоставления подготовленного письменного ответа заявителю назначить ведущего специалиста отдела

стратегического планирования и координации информатизации Управления стратегического планирования и анализа Шемякову А.Ю.

4. Контроль за организацией работы по рассмотрению обращений граждан возложить на начальника отдела стратегического планирования и координации информатизации Семёнова С.Г.

5. Начальнику Информационно-аналитического отдела МИТиС Зинкевич А.С.:

- обеспечить своевременное размещение настоящего приказа в разделе «Обращение граждан» на официальном сайте МИТиС в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в течение 3 рабочих дней со дня принятия приказа.

6. Инспектору - делопроизводителю МИТиС Саламатовой Е.В.:

- обеспечить ознакомление государственных гражданских служащих и работников МИТиС с настоящим приказом.

7. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Министр



И.Б. Фетисов

УТВЕРЖДЕНО
приказом Министерства
информационных технологий,
связи и цифрового развития
Челябинской области
от «18» март 2020 г. № 96

**Положение
по организации работы с обращениями граждан в Министерстве
информационных технологий, связи и цифрового развития Челябинской области**

I. Общие положения

1. Настоящее положение по организации работы с обращениями граждан в Министерстве информационных технологий, связи и цифрового развития Челябинской области (далее именуется – Положение, Министерство соответственно) устанавливает порядок, требования и сроки рассмотрения обращений (письменных и устных, индивидуальных и коллективных, а также в форме электронного документа) граждан, общественных объединений, в том числе юридических лиц (далее — обращения граждан), поступающих в Министерство.

2. Работа по рассмотрению обращений граждан осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Указом Президента Российской Федерации от 17 апреля 2017 года № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций», Уставом (Основным законом) Челябинской области от 25 мая 2006 года № 22-ЗО, Законом Челябинской области от 27.08.2009 г. № 456-ЗО «О рассмотрении обращений граждан», Регламентом Министерства информационных технологий, связи и цифрового развития Челябинской области, настоящим Положением и иными нормативно-правовыми актами Российской Федерации.

3. Разделы Положения распространяются на организацию работы с обращениями граждан независимо от способа их поступления.

4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется Министром информационных технологий, связи и цифрового развития Челябинской области, первым заместителем Министра, заместителями Министра.

5. Обращения граждан поступают в Министерство в письменной форме, в форме электронного документа, а также в устной форме в ходе личного приема.

Регистрация поступивших в Министерство обращений осуществляется в единой автоматизированной информационной системе «Обращения граждан» (далее – ЕАИС «Обращения граждан»).

Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

6. Личный прием граждан в Министерстве осуществляется в соответствии с Регламентом Министерства информационных технологий, связи и цифрового развития Челябинской области, приказом Министерства информационных технологий, связи и цифрового развития Челябинской области от 18.05.2020 г. № 97 «Об организации личного приема граждан в Министерстве информационных технологий, связи и цифрового развития Челябинской области и о признании утратившим силу приказа Министерства информационных технологий и связи Челябинской области от 17.11.2015 № 201-1».

7. В случаях, неурегулированных настоящим Положением, следует руководствоваться Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

8. Информация о порядке рассмотрения обращений граждан предоставляется Министерством по адресу: 454080, г. Челябинск, ул. Сони Кривой, д. 75 «а».

Телефон для справок: 8 (351) 232-33-53.

Адрес интернет-сайта Министерства: www.mininform74.ru (раздел «Интернет-приемная»).

9. Основные термины, используемые в настоящем Положении:

обращение граждан (далее - обращение) - поступившее в Министерство, к должностному или уполномоченному лицу, в письменной форме, в форме электронного документа или в устной форме предложение, заявление или жалоба от граждан, общественных объединений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства;

предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

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

уполномоченное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее в Министерстве функции, предусмотренные Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

II. Основные задачи Министерства

10. Основными задачами Министерства являются:

1) обеспечение рассмотрения письменных и устных обращений граждан, в том числе обращений, поступивших по информационным системам общего пользования, в соответствии с действующим законодательством;

2) организация личного приема граждан Министром информационных технологий, связи и цифрового развития Челябинской области и его заместителями;

3) организация работы «Телефона доверия («горячей линии»))» в целях сообщения о фактах коррупции в Министерстве;

4) организация работы сетевого справочного телефонного узла (далее именуется - ССТУ);

5) организационное обеспечение личных приемов граждан, проводимых по поручению Президента Российской Федерации должностными лицами Администрации Президента Российской Федерации в режиме видеоконференцсвязи.

III. Требования и сроки рассмотрения обращений граждан

11. Сроки рассмотрения обращений граждан.

Обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ, Министр, первый заместитель Министра, заместители Министра вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

Письменные обращения подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Министерство.

По запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, устанавливается срок исполнения - 15 дней. Продление срока не предусмотрено.

12. Требования к обращениям граждан:

12.1. Требования к письменному обращению граждан.

Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать наименование Министерства, либо фамилию, имя, отчество (при наличии) соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути обращения, личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

12.2. Требования к обращению в форме электронного документа.

Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном для рассмотрения письменных обращений. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

13. Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения по существу.

Обращения не рассматриваются по существу, если:

1) в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

2) в обращении обжалуется судебное решение; обращение в течение 7 дней со дня регистрации подлежит возврату гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

3) в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. В таком случае оно вправе быть оставленным без ответа по существу поставленных в нем вопросов с сообщением гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

4) текст письменного обращения не поддается прочтению. Ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение;

5) в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Министр, первый заместитель Министра или заместители Министра вправе 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 один и тот же государственный орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается;

6) ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. Гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

Если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в соответствующий государственный орган или соответствующему должностному лицу.

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