



МИНИСТЕРСТВО СТРОИТЕЛЬСТВА, ДОРОЖНОГО ХОЗЯЙСТВА
ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ

П Р И К А З

«29» мая 2015 года

№ 30 - мпр

Иркутск

Об утверждении Порядка организации работы с обращениями граждан в министерстве строительства, дорожного хозяйства Иркутской области

В целях обеспечения качественной и своевременной организации работы с обращениями граждан, в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», указом Губернатора Иркутской области от 30 марта 2015 года № 56-уг «Об утверждении Порядка организации работы с обращениями граждан в Правительстве Иркутской области и иных исполнительных органах государственной власти Иркутской области», руководствуясь Положением о министерстве строительства, дорожного хозяйства Иркутской области, утвержденным постановлением Правительства Иркутской области от 9 февраля 2011 года № 29-пп,

П Р И К А З Ы В А Ю:

1. Утвердить Порядок организации работы с обращениями граждан в министерстве строительства, дорожного хозяйства Иркутской области (прилагается).

2. Настоящий приказ вступает в силу через десять календарных дней после его официального опубликования.

Исполняющая обязанности министра
строительства, дорожного хозяйства
Иркутской области

М.А. Садовская

УТВЕРЖДЕН
приказом _____ министерства
строительства, дорожного хозяйства
Иркутской области
от «29» мая 2015 года № 30-мпр

**ПОРЯДОК
ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В
МИНИСТЕРСТВЕ СТРОИТЕЛЬСТВА, ДОРОЖНОГО ХОЗЯЙСТВА
ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ**

Глава 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящий порядок организации работы с обращениями граждан в министерстве строительства, дорожного хозяйства Иркутской области (далее - Порядок) определяет общие правила организации работы с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации, федеральным конституционным законом или федеральным законом (далее соответственно - обращения, граждане), в министерстве строительства, дорожного хозяйства Иркутской области (далее - министерство).

2. Употребляемые в настоящем Порядке термины и понятия используются в значении, определенном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3. Организационное и документационное обеспечение организации работы с обращениями граждан, контроль за соблюдением установленного порядка рассмотрения обращений граждан, направленных в адрес министерства, осуществляются отделом контроля, анализа исполнения документов и архивного делопроизводства в управлении контроля, документационного обеспечения, государственной гражданской службы и кадров министерства (далее – отдел контроля).

4. Организация документооборота и правила делопроизводства при рассмотрении обращений граждан в министерстве, в том числе вопросы регистрации, контроля за соблюдением установленного порядка рассмотрения обращений граждан и учета обращений граждан, подготовки и оформления запросов, ответов на обращения, их согласования, особенностей работы с обращениями в системе электронного документооборота, иные вопросы ведения делопроизводства по обращениям граждан, не предусмотренные настоящим Порядком, регулируются инструкцией по делопроизводству в Правительстве Иркутской области и иных органах исполнительной власти, утверждаемой Губернатором Иркутской области (далее - Инструкция), Инструкцией по организации контрольной деятельности министерства строительства, дорожного хозяйства Иркутской области, утвержденной приказом министерства от 30 октября 2012 года № 81-мпр.

Глава 2. ОБЩИЕ ПРАВИЛА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

5. Обращения граждан в адрес министерства направляются в любой форме: в письменной форме, в форме электронного документа, в устной форме.

6. Обращения граждан, направленные в адрес министерства, принимаются:

1) в письменной форме по адресу: 664022, г. Иркутск, ул. Красных Мадьяр, д. 41, офис 507 в том числе с помощью факсимильной связи с 9-00 до 13-00 и с 14-00 до 18-00 на телефон 8(3952)70-72-91;

2) в форме электронного документа - через раздел «Задать вопрос министру» на официальном сайте министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: <http://irkstroi.irkobl.ru>;

3) лично в соответствии с графиком приема по адресу: 664022, г. Иркутск, ул. Красных Мадьяр, д. 41, офис 501 - в порядке, установленном Инструкцией.

7. Обращения граждан регистрируются в течение трех календарных дней с момента их поступления. Содержание устного обращения, поступившего в ходе личного приема граждан, заносится в карточку личного приема гражданина незамедлительно.

8. Срок рассмотрения обращения составляет тридцать календарных дней с даты его регистрации. Установленный срок может быть продлен в порядке и по основаниям, предусмотренным законодательством, с обязательным уведомлением гражданина, направившего обращение.

9. Гражданину в письменном виде, за исключением случаев, указанных в пункте 10 настоящего Порядка, направляется:

1) в течение пяти календарных дней со дня регистрации обращения:

уведомление о переадресации его обращения в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции в случае, если такое обращение содержит информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции;

2) в течение семи календарных дней со дня регистрации обращения:

уведомление о переадресации его обращения в соответствующий орган государственной власти, иной государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

разъяснение порядка обжалования судебного решения с приложением обращения, в котором обжалуется судебное решение;

сообщение о том, что текст обращения не поддается прочтению, в связи с чем ответ на него не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией (в случае, если фамилия и адрес заявителя поддаются прочтению);

3) в течение тридцати календарных дней со дня регистрации обращения:

ответ по существу обращения, если иное не предусмотрено федеральным законодательством;

сообщение о недопустимости злоупотребления правом на обращение в случае, если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц министерства, а также членов их семей;

уведомление о принятом решении о бесосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по вопросу, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу, при условиях, что в указанном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства и что данное обращение и ранее направленные обращения направлялись в министерство;

сообщение о невозможности дать ответ по существу поставленных в обращении вопросов в связи с недопустимостью разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

10. Информация, указанная в пункте 9 настоящего Порядка, по обращению, поступившему от гражданина в форме электронного документа, направляется ему в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

11. Направление ответов гражданину осуществляется в сроки, установленные Инструкцией, после их подписания в соответствии с указанным им способом направления ответа:

- 1) в письменной форме по почтовому адресу;
- 2) в форме электронного документа по адресу электронной почты.

Глава 3. ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ ГРАЖДАН

12. Личный прием граждан министром строительства, дорожного хозяйства Иркутской области (далее – министр) осуществляется согласно графику личного приема граждан.

Графики личного приема граждан министром, его заместителями, руководителями структурных подразделений министерства и их заместителями утверждаются министром в порядке, предусмотренном настоящим Порядком и Инструкцией.

Обеспечение личного приема граждан министром осуществляется помощником министра в соответствии с настоящим Порядком и Инструкцией.

Обеспечение личного приема граждан заместителями министра осуществляет сотрудник, ответственный за работу приемной министерства.

13. Графики личного приема граждан министром, его заместителями, руководителями структурных подразделений министерства и их заместителями подготавливаются отделом контроля ежегодно в срок до 15 января.

Отдел контроля обеспечивает опубликование указанных графиков в общественно-политической газете «Областная», размещение их на официальном

сайте министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: <http://irkstroi.irkobl.ru> в подразделе «Графики личного приема граждан» раздела «Работа с обращениями граждан» и на стенде в фойе здания по адресу: г. Иркутск, ул. Красных Мадьяр, д. 41, 5 этаж в течение пяти дней после утверждения, а также направление выписки из графиков личного приема граждан в аппарат Губернатора Иркутской области и Правительства Иркутской области в срок до первого рабочего дня каждого месяца, в котором указанными должностными лицами будет проводиться личный прием граждан.

14. Запись граждан на личный прием осуществляется в соответствии с графиками личного приема граждан в первый рабочий день месяца, в котором будет проводиться личный прием граждан, в порядке очередности при личном обращении граждан по адресу: г. Иркутск, ул. Красных Мадьяр, д. 41:

на личный прием к министру - офис 502;

на личный прием к заместителям министра – офис 501.

При устном обращении граждан с 9-00 до 13-00 и с 14-00 до 18-00 в соответствии с Инструкцией:

на личный прием к министру - по телефону 8(3952)707-164;

на личный прием к заместителям министра – по телефону 8(3952)707-291.

15. 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.

16. Личный прием граждан осуществляется в порядке записи в день и время, указанные в графиках личного приема граждан, по адресу: г. Иркутск, ул. Красных Мадьяр, д. 41, офисы 501, 502, 406 - при предъявлении документа, удостоверяющего его личность.

17. 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 в порядке, установленном Инструкцией.

18. В рамках проведения общероссийского дня приема граждан (далее - ОДПГ) отделом контроля обеспечивается не менее чем за три месяца до дня его проведения формирование списка должностных лиц, которые будут проводить личный прием граждан в министерстве, и размещение указанного списка за две недели до проведения ОДПГ на информационном стенде в фойе здания по адресу: г. Иркутск, ул. Красных Мадьяр, д. 41, 5 этаж и на официальном сайте министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: <http://irkstroi.irkobl.ru> в подразделе «Графики личного приема граждан» раздела «Работа с обращениями граждан».

Глава 4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА ОРГАНИЗАЦИЮ И КАЧЕСТВО РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

19. Персональную ответственность за качественное и своевременное рассмотрение обращений граждан в соответствии с законодательством несут руководители структурных подразделений министерства.

20. Государственные гражданские служащие министерства, виновные в нарушении законодательства, связанного с рассмотрением обращений граждан, несут ответственность в соответствии с законодательством.

Начальник управления контроля,
документационного обеспечения,
государственной гражданской службы и
кадров

В.В. Степанов