**ПРИКАЗ**

 от «26 » \_\_\_05\_\_\_\_\_ 2014 года № 68-п

 г. Горно-Алтайск

**Об утверждении Порядка по организации приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок в Министерстве финансов Республики Алтай**

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в целях совершенствования работы с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц,

**п р и к а з ы в а ю**:

 1. Утвердить прилагаемый Порядок по организации приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок в Министерстве финансов Республики Алтай.

2. Контроль за исполнением настоящего Приказа оставляю за собой.

Министр О.В. Завьялова

 Утвержден

приказом Министерства финансов

 Республики Алтай

от «\_26\_\_» \_\_05 \_2014г\_ №\_68-п\_\_\_

**ПОРЯДОК**

**по организации приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок в Министерстве финансов Республики Алтай**

I. Общие положения

1. Предмет регулирования

1. Порядок по организации приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок в Министерстве финансов Республики Алтай (далее - Порядок) определяет сроки и последовательность выполнения административных процедур (действий) и (или) принятия решений, и порядок организации приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок в Министерстве финансов Республики Алтай (далее - Министерство).

2. Положения Порядка распространяются на индивидуальные и коллективные предложения, заявления, жалобы граждан (далее - обращения), поступившие в устной форме, в письменной форме или в форме электронного документа, кроме обращений, рассмотрение которых регулируется соответствующими законодательными и иными нормативными правовыми актами.

2. Круг заявителей

3. Заявителями являются граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации.

3. Требования к порядку информирования заявителей

о принятии заявлений граждан

4. Место нахождения и почтовый адрес Министерства: 649000, г. Горно-Алтайск, ул. Чаптынова, д. 24.

5. График (режим) работы Министерства: понедельник, вторник, среда, четверг - с 9.00 до 18.00, пятница - с 9.00 до 17.00.

6. Личный прием граждан в приемной (канцелярии) Министерства должностными лицами структурного подразделения, ответственного за организацию работы с обращениями граждан (далее - административный отдел), проводится по графику: понедельник, вторник, среда, четверг - с 9.00 до 13.00 и с 14.00 до 18.00, пятница - с 9.00 до 17.00.

Личный прием граждан Министром финансов Республики Алтай (далее - Министр), заместителями Министра (или по их поручению другими должностными лицами) по вопросам, относящимся к компетенции Министерства, проводится по графику работы Министерства.

7. Письменные обращения граждан:

1) направляются в Министерство по адресу, указанному в [пункте 4](#Par61) настоящего Порядка;

2) принимаются должностными лицами административного отдела в кабинете 230 Министерства по графику: понедельник, вторник, среда, четверг - с 9.00 до 13.00 и с 14.00 до 18.00, пятница - с 9.00 до 17.00.

В целях приема отзывов о деятельности Министерства, в том числе письменных обращений о проявлениях коррупции в Министерстве, в помещении Министерства размещается почтовый ящик. Выемка отзывов и обращений из почтового ящика производится ежедневно до 17.00.

8. Факсимильные обращения направляются по номеру (38822) 2-32-95.

9. Обращения граждан в электронной форме направляются в Министерство путем заполнения в установленном порядке специальной формы на официальном сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» www.minfin-altai.ru (далее - сайт Министерства) в рубрике «Интернет-приемная» раздела «Обращения».

10. Информация о месте нахождения Министерства, графике работы, номерах факса и телефонов для справок размещается в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - многофункциональный центр), на сайте Министерства и на информационном стенде у входа в помещение приемной Министерства.

11. Информирование о рассмотрении устных и письменных обращений граждан осуществляется по контактным телефонам:

1) (38822) 2-27-76 - Справочная Министерства (предоставляет информацию о месте нахождения и графике работы Министерства, по организационным вопросам работы структурных подразделений Министерства, о телефонах структурных подразделений Министерства и должностных лиц);

2) (38822) 2-27-76 - Канцелярия Министерства;

3) (38822) 2-56-98 - Телефон доверия для обращений, содержащих сведения о проявлениях коррупции в Министерстве.

4. Описание результата рассмотрения устных и письменных обращений граждан

12. Результатом рассмотрения устных и письменных обращений граждан является принятие решений по рассмотренным обращениям граждан (устным, письменным и поступившим в форме электронных документов), направление ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок.

5. Срок рассмотрения устных и письменных обращений граждан

13. Письменное обращение гражданина, поступившее в Министерство в соответствии с его компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

14. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в другие государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам (за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия) срок рассмотрения обращения может быть продлен Министром или заместителем Министра финансов Республики Алтай (далее - заместитель Министра) в соответствии с распределением их обязанностей не более чем на 30 дней, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о продлении срока его рассмотрения.

15. В случаях, указанных в пункте 14 Порядка, продление срока рассмотрения обращения осуществляется на основании служебной записки. Служебная записка о продлении срока рассмотрения обращения на имя Министра (заместителя Министра) и уведомление гражданину должны быть подготовлены структурным подразделением, в котором рассматривается обращение (далее - отдел-исполнитель), за подписью начальника отдела до истечения срока рассмотрения обращения.

16. Копии служебной записки о продлении срока рассмотрения обращения и уведомления гражданину о продлении срока рассмотрения его обращения отдел-исполнитель направляет в административный отдел не позднее дня, следующего за днем направления указанного уведомления гражданину.

6. Перечень нормативных правовых актов,

регулирующих отношения, возникающие в связи

с рассмотрением устных и письменных обращений граждан

17. Отношения, возникающие в связи с рассмотрением устных и письменных обращений граждан, регулируются следующими нормативными правовыми актами:

Конституцией Российской Федерации (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, № 4, ст. 445);

Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 19, ст. 2060; 2010, № 27, ст. 3410; № 31, ст. 4196);

постановлением Правительства Республики Алтай от 14 ноября 2006 года № 265 «Об утверждении Положения о Министерстве финансов Республики Алтай» (Сборник законодательства Республики Алтай, 2006, № 37(43), ст. 258; 2008, № 51(57), ст. 135; 2010, № 66(72), ст. 160; № 71(77), ст. 51; 2011, № 84(90), ст. 204);

7. Исчерпывающий перечень документов, необходимых

в соответствии с нормативными правовыми актами для

рассмотрения устных и письменных обращений граждан

18. Основанием для рассмотрения устных и письменных обращений граждан является изложенное в свободной форме обращение гражданина, поступившее в Министерство в письменной форме, в форме электронного документа или в устной форме.

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

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

20. Обращение гражданина в форме электронного документа в обязательном порядке должно содержать либо наименование Министерства, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также 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, изложение сути предложения, заявления или жалобы, дату.

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.

21. При личном приеме должностным лицом Министерства гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, и излагает содержание своего устного обращения.

22. При рассмотрении обращений граждан запрещено требовать от гражданина:

1) представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с рассмотрением обращений граждан;

2) представления документов и информации, которые находятся в распоряжении Министерства, иных органов в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Алтай и муниципальными правовыми актами.

8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа

в приеме документов, необходимых для

рассмотрения устных и письменных обращений граждан

23. Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для рассмотрения устных и письменных обращений граждан, законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

9. Исчерпывающий перечень оснований для

приостановления или отказа в рассмотрении устных и письменных обращений граждан

24. Оснований для приостановления или отказа в рассмотрении устных и письменных обращений граждан законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

25. Министерством не осуществляется разъяснение законодательства Российской Федерации, Республики Алтай, практики его применения, практики применения нормативных правовых актов Министерства, а также толкование норм, терминов и понятий по обращениям граждан, за исключением случаев, если на него возложена соответствующая обязанность или если это необходимо для обоснования решения, принятого по обращению гражданина.

Кроме того, в Министерстве, если законодательством Российской Федерации не установлено иное, не рассматриваются по существу обращения граждан по проведению экспертиз договоров, учредительных и иных документов организаций, а также по оценке конкретных хозяйственных ситуаций. В указанных случаях начальники отделов-исполнителей информируют об этом заявителей.

26. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и 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.

27. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

28. В случае получения Министерством письменных обращений, в которых содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, такие обращения могут быть оставлены без ответа по существу поставленных в них вопросов. В данном случае гражданину, направившему обращение, в письме за подписью Министра или заместителя Министра, в соответствии с распределением обязанностей, сообщается о недопустимости злоупотребления правом, а также указанное обращение направляется для рассмотрения в соответствующий правоохранительный орган.

29. В случае, если 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 семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

30. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему Министерством многократно 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 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.

Прекращение переписки с гражданином осуществляется на основании служебной записки на имя Министра (заместителя Министра) за подписью начальника административного отдела. Служебная записка о прекращении переписки и уведомление гражданину должны быть подготовлены административным отделом за подписью начальника административного отдела до истечения срока рассмотрения обращения.

31. В случае, если 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.

32. Основаниями для отказа в рассмотрении обращений, поступивших в форме электронных сообщений (далее – Интернет - обращений), являются основания, указанные в пунктах 25-31 настоящего Порядка.

33. Гражданину может быть отказано в рассмотрении устного обращения в ходе личного приема в случаях, указанных в пункте 92 настоящего Порядка.

34. Гражданин вправе вновь направить обращение в Министерство в случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены.

10. Порядок, размер и основания взимания

пошлины или иной платы, взимаемой за рассмотрение устных и письменных обращений граждан

35. Обращения граждан рассматриваются без взимания пошлины или иной платы.

11. Максимальный срок ожидания в очереди при

подаче запроса о рассмотрении обращений граждан и при получении результата о рассмотрении устных и письменных обращений граждан

36. Срок ожидания в очереди при рассмотрении устных и письменных обращений граждан и при получении результата предоставления по итогам рассмотрения не должен превышать 15 минут.

12. Срок и порядок регистрации запроса заявителя

о рассмотрении обращений граждан и при получении результата о рассмотрении устных и письменных обращений граждан

37. Все обращения граждан независимо от их формы подлежат регистрации в течение трех дней с момента их поступления в Министерство.

38. Порядок регистрации в Министерстве обращений граждан осуществляется в соответствии с [пунктами 48](#Par222) – 57 Порядка.

 13. Требования к помещениям, в которых происходит рассмотрение, к месту

ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению

визуальной, текстовой и мультимедийной информации

о порядке рассмотрения устных и письменных обращений граждан

39. Помещения, в которых осуществляется организация приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направлению ответов, должны быть оснащены средствами связи и организационной техникой, оборудованы офисной мебелью, вход и передвижение по ним не должны создавать затруднений для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

40. Личный прием граждан осуществляется с соблюдением мер безопасности в приемной Министерства или в иных помещениях, которые обеспечивают комфортное расположение граждан и должностных лиц.

41. Помещение для ожидания оборудуется столами и стульями.

42. Информация о рассмотрении обращений граждан размещается на информационных стендах в помещении приемной Министерства, на сайте Министерства.

14. Показатели доступности и качества

43. Показателями доступности является:

1) наличие полной и понятной информации о местах, порядке и сроках рассмотрения граждан на на сайте Министерства и в средствах массовой информации;

2) наличие необходимого и достаточного количества государственных гражданских служащих, а также помещений, в которых осуществляются прием документов от заявителей (их представителей), в целях соблюдения установленных Порядком сроков рассмотрения обращений граждан.

44. Качество рассмотрения устных и письменных обращений граждан характеризуется отсутствием:

1) очередей при приеме документов от заявителей (их представителей);

2) жалоб на действия (бездействие) государственных гражданских служащих Министерства;

3) жалоб на некорректное, невнимательное отношение государственных гражданских служащих к заявителям (их представителям).

45. Информирование граждан о ходе рассмотрения устных и письменных обращений граждан осуществляется в порядке, указанном в [пункте 11](#Par72) настоящего Порядка.

15. Иные требования, в том числе учитывающие особенности

рассмотрения устных и письменных обращений граждан в электронной форме

46. Обращения граждан, поступающие в Министерство в электронной форме, принимаются в порядке, указанном в [пункте 51](#Par226) настоящего Порядка.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения

рассмотрении устных и письменных обращений граждан, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения

административных процедур в электронной форме

47. Рассмотрение устных и письменных обращений граждан включает следующие процедуры:

1) прием и регистрация обращений граждан;

2) рассмотрение обращений граждан;

3) подготовка и направление ответов на обращения граждан;

4) личный прием граждан.

16. Прием и регистрация устных и письменных обращений граждан

48. Основанием для начала рассмотрения устных и письменных обращений граждан является поступление обращения в Министерство.

49. Прием и регистрация письменных обращений и обращений, поступивших на сайт Министерства в форме электронных документов, адресованных в Министерство, а также должностным лицам Министерства, осуществляются должностными лицами административного отдела.

50. Обращения на иностранных и национальном языках регистрируются после перевода в установленном порядке.

Обращения с пометкой «Лично» не вскрываются, направляются адресату. В случае, если обращение не является письмом личного характера, адресат возвращает его в административный отдел для регистрации в установленном порядке.

51. Для приема Интернет - обращений применяется специализированное программное обеспечение, предусматривающее заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращениями и для письменного ответа, и, в случае не заполнения указанных реквизитов, информирующее заявителя о невозможности принять обращение.

В случае, если в Интернет - обращении заявителем указан адрес электронной почты, по этому адресу направляется уведомление о приеме обращения или об отказе в рассмотрении (с обоснованием причин отказа), после чего принятое к рассмотрению обращение распечатывается, и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением.

Обращения граждан, направленные в электронной форме в Министерство на адреса электронной почты, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

52. Письменные обращения, принятые в ходе личного приема, регистрируются в установленном порядке.

53. Письменные обращения граждан подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Министерство. В случае поступления обращения в день, предшествующий праздничным или выходным дням, регистрация их может производиться в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

54. На каждом обращении в правой нижней части лицевой стороны первой страницы документа проставляется регистрационный штамп, который содержит наименование Министерства, дату и регистрационный номер. Повторным обращениям при их поступлении присваивается очередной регистрационный номер.

Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу:

1) если со времени подачи первоначального обращения истек установленный законодательством Российской Федерации срок рассмотрения и ответ заявителю не дан;

2) если заявитель не удовлетворен данным ему ответом (полученным результатом) по первоначальному обращению. Не считается повторным обращение, направленное нескольким адресатам.

55. При постановке обращения на контроль в регистрационном штампе указываются слово «Контроль» и предварительная дата исполнения документа. После рассмотрения обращений в отделах-исполнителях по существу поставленных вопросов предварительная дата исполнения документа может быть скорректирована административным отделом в пределах сроков, предусмотренных настоящим Порядком.

56. При поступлении обращений, где указано о приложении документов, которые полностью или частично отсутствуют, на первом листе обращения проставляется отметка «Получено без приложения». В случае, если документы отсутствуют частично, на первом листе обращения дополнительно делается отметка об отсутствии соответствующих документов или административным отделом составляется акт об отсутствии соответствующих документов (один экземпляр прикрепляется к обращению, второй хранится в административном отделе).

В случае необходимости соответствующим отделом-исполнителем направляется запрос автору обращения о высылке недостающих приложений.

57. Регистрация письменных обращений производится административным отделом в автоматизированной информационной системе Правительства Республики Алтай (далее - АИС «Дело»).

Должностные лица, ответственные за ведение делопроизводства в структурных подразделениях Министерства, забирают из почтового ящика в административном отделе поступившие обращения, в Реестре полученных документов соответствующей даты ставится отметка о получении обращения и вносится фамилия исполнителя.

17. Рассмотрение обращений граждан

58. Прошедшие регистрацию письменные обращения в зависимости от содержания докладываются Министру, заместителям Министра либо направляются должностными лицами административного отдела начальникам соответствующих структурных подразделений.

Обращения, по которым Министром или заместителем Министра принято соответствующее решение, направляются должностными лицами административного отдела на исполнение в соответствующие структурные подразделения.

59. Изменения в резолюции Министра или заместителя Министра могут быть внесены автором резолюции - соответственно Министром или заместителем Министра по собственному усмотрению или на основании служебной записки ответственного исполнителя, подготовленной автору резолюции в установленном порядке. В этом случае в резолюции делается соответствующая отметка о переадресации документа другому исполнителю.

Переадресация документов с учетом изменений в резолюции, внесенных в установленном порядке, производится должностными лицами административного отдела.

60. Структурное подразделение, указанное в поручении первым или обозначенный словом «созыв» (ответственный исполнитель), организует работу по исполнению поручения. Отделы-соисполнители обязаны не позднее окончания половины срока, установленного для исполнения поручения, представить ответственному исполнителю документы и материалы, необходимые для подготовки ответа на обращение.

61. Обращение (кроме обращений, которые были доложены Министру или заместителю Министра) может быть возвращено в административный отдел со служебной запиской за подписью начальника отдела-исполнителя с соответствующим обоснованием причины возврата обращения не позднее двух рабочих дней, следующих за днем получения документа отделом-исполнителем, в случае, если начальник отдела-исполнителя полагает, что вопросы, содержащиеся в обращении, не относятся к его компетенции.

62. Обращения, содержащие обжалование приказов Министерства, направляются должностными лицами административного отдела начальникам соответствующих структурных подразделений (в копии - Министру) для рассмотрения и подготовки ответа. В этом случае ответ заявителю дается Министром или заместителем Министра (в соответствии с распределением обязанностей) с информированием заявителя о принятом решении и при необходимости о порядке обжалования актов государственных органов в соответствии с законодательством Российской Федерации.

63. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Министерства, направляется ответственными исполнителями соответствующих структурных подразделений в течение семи дней со дня его регистрации по принадлежности, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в [пункте 29](#Par146) настоящего Порядка.

В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращения в течение семи дней со дня его регистрации направляются начальниками отделов-исполнителей в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

64. Министерство при направлении письменного обращения по принадлежности на рассмотрение в другие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам в случае необходимости может запрашивать документы и материалы о результатах его рассмотрения.

65. Запрещается направлять жалобы 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, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

66. Депутат Государственного Собрания - Эл Курултай Республики Алтай, направивший обращение в Министерство, а также ходатайствующая организация по обращению информируются о результатах его рассмотрения.

Министерство по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязано в течение 15 дней предоставить автору запроса 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.

При информировании органа государственной власти, депутата Государственного Собрания - Эл Курултай Республики Алтай, направившего обращение в Министерство на рассмотрение, а также ходатайствующей организации по обращению, в соответствующих письмах Министерства делается ссылка на номер и дату запроса, сообщается информация о содержании ответа гражданину (или направляется копия ответа гражданину), возвращается оригинал обращения гражданина (если это оговаривается в запросе или на обращении имеется соответствующий штамп).

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

68. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

69. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в Министерство с критикой деятельности Министерства или должностного лица Министерства либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

70. Обращение не может быть оставлено без рассмотрения или рассмотрено с нарушением срока по причине продолжительного отсутствия (отпуск, командировка, болезнь и т.д.) или увольнения исполнителя. В указанных случаях исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения на рассмотрение другому сотруднику, который согласно распределению обязанностей замещает исполнителя во время его отсутствия.

71. Обращения, поступившие в Министерство в форме электронных документов, а также письменные обращения, принятые в ходе личного приема, подлежат рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком.

72. По результатам рассмотрения обращения гражданина принимается решение о письменном ответе в соответствии с положениями Порядка

73. В случае, если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения Министерством или должностным лицом Министерства, могут быть взысканы с данного гражданина в установленном порядке по решению суда.

18. Рассмотрение обращений, содержащих

сведения о проявлениях коррупции в Министерстве

74. Обращения, содержащие сведения о проявлениях коррупции в Министерстве, рассматриваются в установленном настоящим приказом порядке.

 75. В случае поступления обращения, содержащего сведения о проявлениях коррупции в Министерстве, по телефону доверия ответственный исполнитель административного отдела переносит на бумажный носитель его содержание, и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением.

76. Обращения, содержащие сведения о проявлениях коррупции в Министерстве, направляются административным отделом заместителю Министра - председателю комиссии Министерства финансов Республики Алтай по соблюдению требований к служебному поведению, вопросам противодействию коррупции и урегулированию конфликта интересов в отношении государственных гражданских служащих Министерства.

77. Учет и анализ обращений, содержащих сведения о проявлениях коррупции в Министерстве, а также принятых по ним решений, осуществляет административный отдел.

19. Подготовка и направление ответов

на обращения граждан

78. Ответ гражданину подготавливается по результатам рассмотрения его обращения.

79. Ответ на обращение подписывается Министром, заместителем Министра.

80. При поступлении обращения за подписью нескольких заявителей ответ направляется каждому из них или одному из них (как правило, первому по расположению подписи, либо по адресу, указанному на конверте обращения, если в обращении не оговорено конкретное лицо) с предложением довести его содержание до сведения остальных авторов.

81. Ответ на обращение, поступившее в Министерство в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

82. В случае, если заявителю был дан устный ответ, может быть составлена справка о результатах рассмотрения обращения.

20. Личный прием граждан

83. Личный прием граждан в помещении приемной Министерства по вопросам, относящимся к компетенции Министерства, организует и осуществляет административный отдел по графику, указанному в [пункте 6](#Par63) Порядка, на основании устного обращения, без предварительной записи, в порядке очередности.

84. Личный прием граждан Министром, заместителями Министра (или по их поручению другими должностными лицами) по вопросам, относящимся к компетенции Министерства, осуществляется на основании обращения.

85. График личного приема граждан Министром, заместителями Министра (далее - График) составляется ежегодно административным отделом и утверждается приказом Министерства до 1 января следующего года.

86. Руководители структурных подразделений Министерства проводят личный прием граждан по вопросам, отнесенным к компетенции Министерства, в служебных кабинетах, в специально выделенном помещении или в помещении приемной Министерства.

87. Заместители Министра проводят личный прием граждан по вопросам, отнесенным к их компетенции, для рассмотрения аргументированных жалоб на решения, ранее принятые на личном приеме по письменным обращениям, в соответствии с Графиком (режимом) работы в служебных кабинетах, согласно [пункту 6](#Par63) Порядка.

88. Должностные лица, ответственные за подготовку личного приема:

1) заполняют карточки личного приема граждан;

2) в случае необходимости производят подборку материалов о предыдущих обращениях и подготовку проектов решений по рассматриваемому вопросу;

3) организуют сопровождение гражданина в здании Министерства;

4) осуществляют учет обращений и контроль за их рассмотрением.

89. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность.

90. 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 лицом, осуществляющим прием, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина.

91. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, регистрируется и рассматривается в установленном настоящим приказом порядке.

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

93. 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.

IV. Формы контроля за рассмотрением устных и письменных обращений граждан

21. Порядок осуществления текущего контроля

за соблюдением и исполнением ответственными должностными

лицами положений Порядка и иных

нормативных правовых актов, устанавливающих требования

к рассмотрению устных и письменных обращений граждан, а также

принятие ими решений

94. Текущий контроль за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами Министерства положений Порядка и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к рассмотрению устных и письменных обращений граждан, а также принятием ими решений осуществляют уполномоченные должностные лица, начальники отделов, заместители Министра.

95. Текущий контроль за соблюдением структурными подразделениями Министерства порядка рассмотрения устных и письменных обращений граждан осуществляет административный отдел.

96. Текущий контроль проводится путем оперативного выяснения хода исполнения писем, напоминаний о подготовке ответов, истребования от ответственных исполнителей объяснений причин задержки ответов с последующим докладом соответственно руководству Министерства.

97. Руководители структурных подразделений Министерства организуют учет и анализ вопросов, содержащихся в устных и письменных обращениях, и подготавливают предложения, направленные на устранение недостатков (в том числе в области нормативного регулирования).

Анализируются следующие данные:

1) количество и характер рассмотренных обращений;

2) количество и характер решений, принятых по обращениям Министерством в пределах его полномочий;

3) количество и характер судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним судебных решениях;

4) причины предъявления судебных исков граждан к Министерству (в том числе жалоб граждан о нарушении их прав при рассмотрении обращений в Министерстве).

98. Информацию о результатах анализа обращений по итогам года, а также о мерах, принятых по устранению недостатков (в том числе в области нормативного регулирования), руководители структурных подразделений направляют в административный отдел до 15 января следующего года.

Административный отдел обобщает результаты анализа обращений по итогам года и представляет их на рассмотрение Министру.

22. Порядок и периодичность осуществления плановых

и внеплановых проверок полноты и качества рассмотрения устных и письменных обращений граждан, в том числе порядок и формы

контроля за полнотой и качеством рассмотрения устных и письменных обращений граждан

99. Плановые и внеплановые проверки полноты и качества рассмотрения устных и письменных обращений граждан осуществляются административным отделом на основании соответствующих актов Министерства.

100. В ходе осуществления плановых проверок административный отдел не реже одного раза в месяц направляет руководителям структурных подразделений информацию с данными о неисполненных в срок обращениях.

101. Обращения считаются разрешенными и снимаются с контроля в административном отделе, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы.

Обращение, по которому отделом-исполнителем направлен запрос в другие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам, снимается с контроля только после поступления ответа на запрос в соответствующий отдел и направления отделом ответа или уведомления о переадресации обращения гражданину, направившему обращение, за исключением случая, указанного в [пункте 33](#Par146) Порядка.

Обращения, по которым даны промежуточные ответы гражданам, снимаются с контроля только после принятия конкретного решения и ответа автору обращения.

102. Должностные лица, ответственные за ведение делопроизводства в структурных подразделениях, в суточный срок со дня исполнения обращения вносят в журнал регистрации корреспонденции сведения об исполненных обращениях и передают в административный отдел регистрационно-контрольные карточки, в которые внесены указанные сведения:

1) дата исполнения;

2) номер дела;

3) фамилия и инициалы исполнителя;

4) фамилия и инициалы руководителя, подписавшего документ;

5) адресат, которому направлен документ;

6) результат рассмотрения;

7) фамилия и инициалы руководителя, продлившего срок исполнения (при наличии).

23. Ответственность должностных лиц Министерства

за решения и действия (бездействие), принимаемые

(осуществляемые) ими в ходе рассмотрения устных и письменных обращений граждан

103. Должностные лица Министерства несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации, в том числе приказами Министерства, служебными контрактами и должностными регламентами за свои решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе рассмотрения устных и письменных обращений граждан.

24. Требования к порядку и формам контроля

за рассмотрением устных и письменных обращений граждан, в том числе

со стороны граждан, их объединений и организаций

104. Контроль за рассмотрением устных и письменных обращений граждан со стороны должностных лиц Министерства должен быть постоянным, всесторонним и объективным.

105. Контроль за рассмотрением своих обращений могут осуществлять их авторы на основании информации, полученной в административном отделе или у исполнителя по телефону.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования

решений и действий (бездействия) Министерства,

а также его должностных лиц

106. Гражданин имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) Министерства и его должностных лиц, принятых (осуществляемых) в ходе рассмотрения устных и письменных обращений граждан.

107. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования является решение или действие (бездействие) Министерства, должностного лица Министерства по обращению гражданина, принятое (осуществленное) им в ходе рассмотрения устных и письменных обращений граждан .

109. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования решения или действия (бездействия) Министерства, должностного лица Министерства является поступление в Министерство жалобы (претензии) гражданина о его несогласии с результатом рассмотрения устных и письменных обращений граждан, изложенной с учетом требований, предусмотренных настоящим Порядком, в письменной форме на бумажном носителе или в форме электронного документа.

Жалоба может быть направлена по почте, с использованием официального сайта Министерства, через «Единый портал», а также может быть принята при личном приеме гражданина.

110. Жалоба должна содержать:

1) наименование Министерства, должностного лица Министерства, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства гражданина, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ гражданину;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Министерства, должностного лица Министерства;

4) доводы, на основании которых гражданин не согласен с решением и действием (бездействием) Министерства, должностного лица Министерства. Гражданином могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы гражданина, либо их копии.

111. Жалоба (претензия) гражданина может быть направлена в досудебном (внесудебном) порядке:

1) заместителю Министра - на решение или действие (бездействие) должностных лиц структурных подразделений Министерства;

2) Министру - на решение или действие (бездействие) заместителя Министра.

112. Жалоба, поступившая в Министерство в письменной форме или в форме электронного документа, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Министерства, должностного лица Министерства в приеме документов у гражданина либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок, или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

113. По результатам рассмотрения жалобы (претензии) на решение или действие (бездействие), принятое (осуществленное) в ходе рассмотрения устных и письменных обращений граждан , заместитель Министра или Министр принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворить жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных Министерством опечаток и ошибок в выданных в результате рассмотрения устных и письменных обращений граждан документах, возврата гражданину денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также в иных формах;

2) отказать в удовлетворении жалобы.

114. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в [пункте 113](#Par375) Порядка, гражданину в письменной форме и по желанию гражданина в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

115. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

116. Не рассматривается по существу жалоба (претензия) гражданина на решение или действие (бездействие) Министерства, должностного лица Министерства, принятое (осуществленное) в ходе рассмотрения устных и письменных обращений граждан по основаниям, предусмотренным 2[5](#Par141) - [34](#Par151) Порядка (при этом гражданину направляется соответствующее уведомление в установленном порядке).

117. Гражданин имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы (претензии).

Министерство вправе не предоставлять информацию о своей деятельности по запросу, если эта информация опубликована в средствах массовой информации или размещена в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». В этом случае в ответе на запрос Министерство указывает наименование, дату выхода и номер средства массовой информации, в котором опубликована запрашиваемая информация, и (или) электронный адрес сайта Министерства либо электронный адрес иного сайта, на котором размещена запрашиваемая информация, включая электронный адрес, прямо указывающий на запрашиваемую информацию, или последовательность действий, которые должен совершить пользователь информацией на указанных сайтах для получения запрашиваемой информации с указанием даты ее размещения.