



ПРИКАЗ

БОЕРЫК

28.05.2022

№ 176

г.Казань

Об утверждении

**Положения об организации работы с обращениями граждан
в Министерстве по делам молодежи Республики Татарстан**

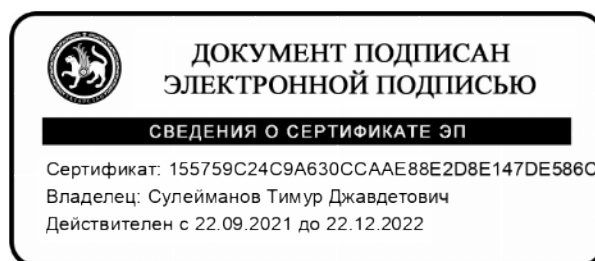
В соответствии с постановлением Кабинета Министров Республики Татарстан от 28.03.2022 № 279 «О внесении изменений в постановление Кабинета Министров Республики Татарстан от 11.07.2018 № 563 «Вопросы Министерства по делам молодежи Республики Татарстан», а также в целях организации работы с обращениями граждан в Министерстве по делам молодежи Республики Татарстан (далее – Министерство) в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и законом от 12.05.2003 № 16-ЗРТ «Об обращениях граждан в Республике Татарстан» **приказываю:**

1. Утвердить прилагаемое Положение об организации работы с обращениями граждан в Министерстве.
2. Отделу организационной работы Министерства осуществлять анализ и контроль поступивших обращений граждан и организаций согласно настоящему Положению.
3. Ведущему специалисту по взаимодействию со средствами массовой информации Министерства обеспечить размещение вышеуказанного Положения на официальном сайте Министерства.
4. Признать приказы от 31.01.2019 № 22 «Об утверждении Положения об организации работы с обращениями граждан в Министерстве по делам

молодежи Республики Татарстан» и от 08.06.2019 № 183 «О внесении изменений в Положение об организации работы с обращениями граждан в Министерстве по делам молодежи Республики Татарстан, утвержденное приказом Министерства по делам молодежи Республики Татарстан от 31.01.2019 № 22, и в Инструкцию по делопроизводству в Министерстве по делам молодежи Республики Татарстан, утвержденную приказом от 10.01.2019 № 3» утратившими силу.

5. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на управляющего делами Министерства.

Министр



Т.Д.Сулейманов

Утверждено
приказом Министерства
по делам молодежи
Республики Татарстан
от «___» _____ 2022 г.
№ _____

Положение об организации работы с обращениями граждан в Министерстве по делам молодежи Республики Татарстан

1. Общие положения

1.1. Положение по организации работы с обращениями граждан в Министерстве по делам молодежи Республики Татарстан (далее – Положение, Министерство соответственно) устанавливает требования к организации работы при рассмотрении обращений граждан, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц (письменных и устных, индивидуальных и коллективных, а также в форме электронного документа), поступающих в Министерство.

1.2. Работа по рассмотрению обращений граждан, обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон №59), Законом Республики Татарстан от 12 мая 2003 года №16-ЗРТ «Об обращениях граждан в Республике Татарстан» (далее – Закон Республики Татарстан №16) и иными нормативно-правовыми актами Российской Федерации и Республики Татарстан.

1.3. В Министерстве рассматриваются индивидуальные и коллективные, а также в форме электронного документа предложения (рекомендации граждан), заявления (просьба о содействии) и жалобы (восстановление или защита нарушенных прав) граждан, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – обращение), а также ходатайства в их поддержку по

вопросам сферы деятельности Министерства, поступающие в письменной форме, в форме электронных сообщений на электронный адрес Министерства или официальный сайт Министерства.

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

1.5. Рассмотрение обращений граждан является должностной обязанностью руководителей структурных подразделений Министерства или по их поручению других должностных лиц в пределах компетенции. Руководители структурных подразделений несут персональную ответственность за соблюдение порядка и сроков рассмотрения обращений граждан в Министерстве.

2. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

2.1. Письменные обращения граждан, поступившие в Министерство (через почтовое отделение, в электронной форме посредством Межведомственной системы электронного документооборота (далее – МСЭД), по электронной почте на адрес: mdmrt@tatar.ru, через интернет-приемную Министерства и доставленные непосредственно гражданином по адресу: ул.Сафьян, д.5) подлежат обязательной регистрации в течении трех дней с момента поступления в Министерство сотрудником организационного отдела.

2.2. При получении письменного обращения сотрудник организационного отдела проверяет установленные в обязательном порядке реквизиты письма: почтовый адрес или электронный адрес гражданина, наличие указанных автором вложений и приложений, фамилия гражданина, имя, отчество (при наличии).

2.3. Все обращения граждан регистрируются в МСЭД в блоке обращения граждан сотрудником организационного отдела, в котором указываются следующие данные:

- кому (фамилия, имя, отчество должностного лица, которому направлено обращение);

- регистрационный номер обращения, который присваивается в рамках календарного года, и дата поступления (автоматически по порядку);
- фамилия, имя, отчество заявителя в именительном падеже;
- адрес отправителя с соблюдением порядка, общепринятого при оформлении почтовой корреспонденции, или адрес электронной почты;
- контактный телефон (при наличии);
- вид обращения (предложение, заявление, жалоба и др.);
- приложения к обращению, количество листов в них;
- тематика обращения (согласно классификации в зависимости от темы обращения);
- вид доставки (почта, интернет-приемная, электронная почта, личный прием, курьер и др.);
- наименование организаций, должностных лиц вышестоящих органов, организаций, направивших обращение на рассмотрение в Министерство, с указанием исходящего номера и даты, если обращение поступило на бумажном носителе в Министерство (при регистрации в МСЭД от другой организации вышеперечисленные реквизиты заполняет организация, направившая обращение);
- краткое содержание (предмет обращения);
- социальный статус (студент, служащий, пенсионер, предприниматель и др.) (при наличии);
- льготная категория заявителя (кроме коллективных) (если имеется);
- в случае коллективного обращения регистрируется первый автор письма, если не указан гражданин, в адрес которого заявители просят направить ответ. К заполненной карточке сканируется (прикрепляется в электронном виде) письменное обращение.

2.4. Зарегистрированному обращению присваивается регистрационный номер с датой регистрации в МСЭД, после чего указанное обращение направляется на рассмотрение министру или ответственному заместителю министра по подведомственности вопроса в обращении (далее – уполномоченное лицо).

2.5. В случае если в письменном обращении отсутствуют сведения для направления ответа автору обращения, то ответ на обращение не дается. Также 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.

3. Порядок рассмотрения письменных обращений граждан в структурном подразделении Министерства

3.1. Поступившее обращение по МСЭД на рассмотрение заместителю министра рассматривается и направляется для исполнения ответственному руководителю структурного подразделения Министерства в МСЭД с соответствующей резолюцией и установленным контрольным сроком.

3.2. Ответственные за ответ на обращение руководители структурных подразделений Министерства и (или) ответственные сотрудники соответствующих структурных подразделений (далее – ответственные исполнители) в пределах своей компетенции принимают все необходимые меры по разрешению поставленных в обращении вопросов, организуют всестороннее изучение вопросов, указанных в обращении, при необходимости запрашивают, в том числе в электронной форме, дополнительные документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц (за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия), привлекают экспертов, организуют выезд на место при необходимости.

3.3. Если вопросы, поставленные в письменном обращении, не входят в компетенцию Министерства, то в течение семи дней со дня регистрации обращения, ответственный исполнитель перенаправляет его в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации.

3.4. В структурном подразделении письменные обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, если не установлен срок исполнения с указанием конкретной даты исполнения.

3.5. При получении письменного ответа по существу поставленных вопросов на запрос ответственный исполнитель готовит письменный ответ гражданину в МСЭД.

3.6. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса и неполучения ответа на поставленные вопросы в установленные сроки, а также если для решения вопроса требуется больше времени, министр либо уполномоченное им на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

4. Ответы на обращения граждан

4.1. Сотрудник организационного отдела проверяет корректность оформления карточки регистрации исходящего документа и присваивает регистрационный номер.

4.2. В обращениях граждан, поступивших в форме электронного документа и имеющих обратный адрес – электронную почту, исполнитель письма обязан направить ответ автору самостоятельно на электронную почту, указанную в письме, а также после отправки ответа сделать отметку об исполнении в МСЭД.

4.3. Ответы на обращения граждан (в случае направления ответа на почтовый адрес) сотрудником организационного отдела распечатываются на бланке письма Министерства и передаются на подпись уполномоченному лицу. После подписания указанный ответ автору оформляется для отправки почтой России. Сотрудники организационного отдела ведут реестр об отправке запросов и писем-ответов автору обращения с датой направления ответа, данных автора обращения и печатью почтового отделения.

5. Контроль и обязанность ответственных лиц по рассмотрению обращений граждан

5.1. Ответственность за своевременное рассмотрение обращений граждан и соблюдение установленных законодательством сроков, указанных в настоящем Положении, несет руководитель структурного подразделения и ответственный исполнитель.

5.2. Ответственные исполнители обязаны:

- рассмотреть обращение по существу в сроки, установленные законодательством;
- учитывать исполнение ранее принятых решений по обращению гражданина;
- принять обоснованное решение и обеспечить его исполнение;
- сообщить гражданину, подавшему заявление, о результатах рассмотрения обращения и принятом по нему решении в срок, установленный законодательством;
- в случае неудовлетворения требований, изложенных в заявлении, в письменной форме довести до сведения гражданина, подавшего заявление, мотивы отказа, а также указать орган или должностное лицо, которым можно обжаловать принятое по заявлению решение согласно Федеральному закону № 59 и настоящему Положению.

5.3. Контрольный документ является исполненным, если он согласован, подписан руководителями, зарегистрирован в Министерстве и направлен автору обращения.

5.4. После подписания ответа автору уполномоченным на то лицом документ поступает в отдел организационной работы для регистрации и направления ответа автору, согласно виду доставки обращения. Подтверждением отправки ответов в письменной форме является почтовый реестр с положением перечня документов, направляемых посредством почтовой связи. За ведение данного реестра и доставку писем в почтовое отделение ответственность несет сотрудник организационного отдела. В Министерстве для направления ответов на обращения граждан посредством электронной почты (далее – эл.почта) создан официальный e-mail: Minmol.Obrgrazhdan@tatar.ru. За направление ответов адресатам на эл.почту,

указанную в обращении, ответственным закреплен сотрудник организационного отдела. Доказательства направления ответов заявителям хранятся в отделе организационной работы не менее одного года.

Лист согласования к документу № 176 от 28.05.2022

Инициатор согласования: Майорова Р.О. Специалист 1 категории сектора
делопроизводства и контроля министерства по делам молодежи Республики Татарстан
Согласование инициировано: 26.05.2022 13:36

Лист согласования		Тип согласования: смешанное		
№	ФИО	Срок согласования	Результат согласования	Замечания
Тип согласования: параллельное				
1	Абрарова А.Р.		Согласовано 26.05.2022 - 15:15	-
2	Хатмуллин Б.К.		Согласовано 26.05.2022 - 16:06	-
3	Гимазова З.Ф.		Согласовано 26.05.2022 - 16:14	-
4	Абдрахманов Р.Ф.		Согласовано 27.05.2022 - 15:29	-
Тип согласования: последовательное				
5	Сулейманов Т.Д.		 Подписано 27.05.2022 - 19:45	-