

## **Раздел 8. Порядок работы с обращениями и приема граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц**

Глава 26. Общий порядок работы с обращениями и приема граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц

93. В работе с обращениями, поступающими от граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – граждане и организации), государственные служащие и работники Министерства культуры Свердловской области (далее – министерство) руководствуются Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», иными федеральными законами, указами и распоряжениями Президента Российской Федерации, постановлениями и распоряжениями Правительства Российской Федерации, законами Свердловской области, указами и распоряжениями Губернатора Свердловской области, постановлениями и распоряжениями Правительства Свердловской области, инструкцией по делопроизводству и настоящим Административным регламентом.

Положения настоящей главы не распространяются на взаимоотношения министерства с гражданами и организациями в процессе предоставления министерством государственных услуг и исполнения государственных функций в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, законодательством Свердловской области, соответствующими административными регламентами.

Предоставление гражданам и организациям информации по их запросам о деятельности министерства, в том числе информации справочного характера, осуществляется с учетом положений раздела 9 настоящего Административного регламента.

94. Поступившие в министерство обращения подлежат регистрации отделом государственной гражданской службы, кадров, правовой и организационной работы министерства в электронной базе данных в течение 3 календарных дней с момента поступления и направляются министру для наложения резолюции.

При поступлении обращений проводится проверка на их повторность. Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу:

если граждане или организации не удовлетворены направленным им ответом министерства по первоначальному обращению;

если со времени направления первого обращения истек установленный срок рассмотрения и ответ гражданам или организациям не направлен.

При работе с повторными обращениями учитываются документы и иные материалы, полученные при работе с предыдущими обращениями.

После наложения резолюции на обращении министром отдел государственной гражданской службы, кадров, правовой и организационной работы министерства направляет обращение со всеми приложениями в электронной базе на исполнение в структурные подразделения министерства, являющиеся исполнителями, в соответствии с резолюцией.

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию министерства, направляется в течение 7 календарных дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением автора обращения о переадресации обращения, за исключением случаев, указанных в части 5 пункта 97 настоящего Административного регламента.

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 7 календарных дней со дня регистрации направляются в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

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

Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

В случае если невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в жалобе вопросов, жалоба возвращается ее автору с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

95. Обращение, поступившее в министерство в соответствии с его компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению в порядке, установленном настоящим Административным регламентом и инструкцией по делопроизводству, в течение 30 календарных дней со дня регистрации письменного обращения.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в другие органы срок рассмотрения обращения может быть продлен министром не более чем на 30 календарных дней с уведомлением автора обращения о продлении срока рассмотрения его обращения.

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

Обращение, по которому министерство является соисполнителем, рассматривается в срок не более 15 календарных дней со дня поступления обращения в министерство.

Министерство при рассмотрении письменных обращений граждан или организаций:

1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием автора обращения;

2) запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

3) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов автора обращения;

4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

5) уведомляет автора о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

96. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни автора обращения, без его согласия.

Обращение считается рассмотренным, если по нему рассмотрены все поставленные в обращении вопросы, приняты все необходимые меры и направлен письменный ответ его автору.

97. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия его автора или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

Если в 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.

Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается автору обращения с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

В случае получения 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 автору обращения сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение по принадлежности, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае если в письменном обращении содержится вопрос, на который автору обращения неоднократно (два раза и более) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, министр вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в министерство. О данном решении письменно уведомляется автор обращения.

В случае если ответ по существу поставленного в письменном обращении вопроса не может быть направлен без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, автору обращения сообщается о невозможности направить ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть направлен, в последующем были устранены, гражданин или организация вправе вновь направить обращение в министерство.

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 7 дней со дня регистрации обращения сообщается автору обращения.

98. Министерством, если законодательством не установлено иное, не рассматриваются по существу обращения по разъяснению (толкованию норм, терминов и понятий) законодательства Российской Федерации, законодательства Свердловской области и практики его применения, по практике применения приказов нормативного характера министерства, по проведению экспертизы договоров, учредительных и иных документов организаций, по оценке конкретных хозяйственных ситуаций. В указанных случаях министерство информирует об этом автора обращения.

99. Ответ на обращение подписывается министром или заместителями министра.

Если в коллективном обращении не указано конкретное лицо, которому необходимо направить ответ, ответ направляется на имя первого лица, указанного в обращении.

Ответ на обращение, поступившее на электронную почту министерства, направляется на адрес электронной почты автора обращения и почтовый адрес, указанный в обращении.

На поступившее в министерство обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». В случае поступления в министерство обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с настоящим пунктом на официальном сайте министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», автору обращения 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.

100. Руководители структурных подразделений министерства организуют учет и анализ содержащихся в обращениях вопросов, контроль за соблюдением порядка рассмотрения

обращений, а также готовят предложения в целях устранения недостатков, в том числе в области нормативного регулирования.

101. Личный прием министром, заместителями министра осуществляется по предварительной записи у секретаря министра в соответствии с установленным графиком личного приема граждан уполномоченными должностными лицами министерства, утвержденным приказом министерства, который подлежит размещению на официальном сайте министерства.

Содержание устного обращения и принятое по нему решение заносятся в карточку личного приема.

В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия его автора может быть дан устно лицом, осуществляющим прием, о чем делается запись в карточке личного приема.

Если во время личного приема решение обозначенных в обращении вопросов является невозможным, от гражданина принимается письменное обращение, которое рассматривается в общем порядке, установленном настоящим Административным регламентом.

В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию министерства, должностным лицом, осуществляющим личный прием, дается разъяснение, куда и в каком порядке следует обратиться с подобным обращением.

Депутаты Законодательного Собрания Свердловской области, депутаты представительного органа муниципального образования, члены выборного органа местного самоуправления, выборные должностные лица местного самоуправления по вопросам их деятельности принимаются министром, заместителями министра во внеочередном порядке по предварительной записи у секретаря министра в дни личного приема, установленные графиком личного приема граждан. В связи с внеочередным приемом указанных лиц секретарь министра незамедлительно устно по телефону оповещает граждан об изменении времени их личного приема.

## Глава 27. Порядок рассмотрения отдельных видов обращений

102. Запросы, поступающие из правоохранительных органов, направляются в соответствующие структурные подразделения министерства и исполняются ими в срок, указанный для их исполнения в запросе, а если срок не установлен, – то в течение 30 календарных дней со дня регистрации запроса в установленном порядке. В случаях, когда запрашиваемая информация не может быть предоставлена в срок, указанный в запросе, министром направляется ответ автору запроса о невозможности его исполнения с указанием причин и возможных сроков исполнения запроса.

Предоставление документов на основании постановлений о производстве выемки или обыска производится в соответствии с законодательством Российской Федерации с участием государственных служащих, работников министерства, определенных министром.

Запросы и постановления, оформленные и представленные с нарушением установленного порядка, не исполняются и возвращаются их авторам с указанием причин неисполнения.

103. В целях повышения эффективности деятельности министерства в сфере противодействия коррупции настоящим Административным регламентом устанавливаются особенности рассмотрения в министерстве обращений граждан и организаций по фактам коррупции.

104. Особенности рассмотрения обращений по фактам коррупции, установленные настоящим Административным регламентом, распространяются на обращения, в которых содержится информация о возможных коррупционных правонарушениях государственных служащих или работников министерства, руководителей государственных учреждений. Обращения по фактам коррупции в отношении иных лиц перенаправляются министерством по компетенции в соответствующие органы или организации, включая органы прокуратуры, в течение 7 календарных дней со дня их регистрации, при этом такое обращение не может быть направлено на рассмотрение в орган или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых является предметом обращения.

105. Обращения по фактам коррупции рассматриваются с последующей выдачей соответствующих поручений только министром или лицом, исполняющим его обязанности.

Текущий контроль за рассмотрением обращений по фактам коррупции осуществляет Первый заместитель министра – должностное лицо в министерстве, ответственное за организацию работы по противодействию коррупции.

106. Все поступающие в министерство обращения до их регистрации проходят два этапа предварительного рассмотрения.

На первом этапе обращения подлежат оценке содержащейся в них информации на предмет наличия фактов коррупции (далее – предварительная оценка информации) специалистом отдела государственной гражданской службы, кадров, правовой и организационной работы министерства, в чьи должностные обязанности входит регистрация поступающих в министерство обращений. При осуществлении предварительной оценки информации используется значение понятия «коррупция», установленное Федеральным законом от 25 декабря 2008 года № 273-ФЗ «О противодействии коррупции».

На втором этапе выявленные в результате предварительной оценки информации обращения по фактам коррупции направляются на рассмотрение начальнику отдела государственной гражданской службы, кадров, правовой и организационной работы министерства и специалисту по правовым вопросам министерства. К проведению предварительного рассмотрения обращений при необходимости могут привлекаться специалист отдела государственной гражданской службы, кадров, правовой и организационной работы министерства, в должностные обязанности которого входит ведение кадровой работы, а также специалисты структурных подразделений министерства, осуществляющих контрольно-ревизионные функции в рамках внутреннего финансового контроля и внутреннего финансового аудита.

Завершение предварительного рассмотрения обращений, содержащих по предварительной оценке информации факты коррупции, должно быть осуществлено в первой половине рабочего дня, следующего за днем поступления обращения в министерство.

107. Выявленные в результате предварительного рассмотрения обращения по фактам коррупции подлежат регистрации в модуле системы электронного документооборота «Обращения граждан» (далее – система) до конца рабочего дня, следующего за днем поступления в министерство обращения, с указанием в контрольно-регистрационной карточке в теме обращения наличия фактов коррупции. В этот же день обращения по фактам коррупции передаются министру на рассмотрение с проектами резолюций.

Обращения по фактам коррупции, поступившие в министерство в системе с автоматически присвоенными регистрационными номерами в результате перенаправления на рассмотрение в министерство, выводятся посредством печати на бумажный носитель в день поступления обращения и передаются на рассмотрение министру или лицу, исполняющему обязанности министра.

В целях обеспечения контроля за рассмотрением обращений по фактам коррупции, их дальнейшего учета и подготовки отчетности на бумажных носителях обращений по фактам коррупции рядом с оттиском регистрационного штампа ставится отметка в виде слова «Коррупция».

108. В число исполнителей по рассмотрению обращения по фактам коррупции в обязательном порядке включается Первый заместитель министра или лицо, исполняющее его обязанности в установленном порядке, которому резолюцией министра вменяется осуществление текущего контроля за рассмотрением такого обращения.

Руководитель структурного подразделения министерства, ответственного за рассмотрение обращения по фактам коррупции, еженедельно предоставляет Первому заместителю министра или лицу, исполняющему его обязанности, информацию о ходе рассмотрения обращения.

По результатам рассмотрения предоставляемой информации Первый заместитель министра или лицо, исполняющее его обязанности, при необходимости дает дополнительные поручения исполнителю в целях всестороннего и объективного рассмотрения обращения по фактам коррупции.

109. Обращения по фактам коррупции рассматриваются министерством в течение 30 календарных дней, если иной срок не установлен поручениями, выданными министру, или министром исполнителю.

Срок исполнения поручения по рассмотрению обращения по фактам коррупции может быть продлен только в случае, если запрошенная у автора обращения или у сторонних организаций дополнительная информация, необходимая для подготовки ответа автору обращения, не получена министерством в сроки, определенные в направленном запросе, либо в случае принятия министром решения о проведении проверки в связи с обращением по фактам коррупции. Решение о продлении срока рассмотрения обращения по фактам коррупции принимается министром по представлению Первого заместителя министра, осуществляющего текущий контроль за рассмотрением обращения по фактам коррупции. При этом продление срока рассмотрения обращения по фактам коррупции возможно не более чем на 30 календарных дней. В течение 2 рабочих дней со дня принятия решения о продлении срока рассмотрения обращения по фактам коррупции автору обращения направляется письменное уведомление о продлении срока рассмотрения его обращения.

110. Автор обращения по фактам коррупции вправе запрашивать информацию о ходе рассмотрения его обращения посредством направления письменного запроса на имя министра, в том числе на адрес электронной почты министерства или с помощью сервиса «Электронная приемная» через официальный сайт министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» или при проведении личного приема граждан министром.

111. Исполнители и соисполнители по обращению по фактам коррупции:

1) в течение 10 календарных дней со дня регистрации обращения по фактам коррупции направляют автору такого обращения уведомление о принятии его обращения к рассмотрению как обращения, содержащего факты коррупции, с информацией об ответственном исполнителе рассмотрения данного обращения и установленном сроке направления ответа на обращение, при этом уведомление может содержать просьбу о предоставлении дополнительных материалов или уточнений, необходимых для подготовки объективного и всестороннего ответа автору обращения;

2) обеспечивают объективное, всестороннее, своевременное рассмотрение обращения по фактам коррупции;

3) запрашивают необходимые для рассмотрения обращения по фактам коррупции материалы в органах государственной власти, органах местного самоуправления и у должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

4) принимают меры, направленные на восстановление и защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов автора обращения по фактам коррупции;

5) в случае необходимости готовят предложения с проектом поручения министра о проведении выездной проверки в связи с обращением по фактам коррупции и обеспечивают ее проведение.

112. В случае если в обращении по фактам коррупции содержатся сведения о несоблюдении государственными служащими министерства обязанностей, ограничений и запретов, связанных с прохождением государственной службы, а также требований к служебному поведению, о наличии у государственного служащего личной заинтересованности, которая приводит или может привести к конфликту интересов, о возникновении конфликта интересов, о возможном совершении государственным служащим других коррупционных правонарушений, министр принимает решение о целесообразности проведения проверки соблюдения требований к служебному поведению в установленном законодательством Российской Федерации и законодательством Свердловской области порядке.

В случае если изложенная в обращении по фактам коррупции информация нуждается в проверке посредством проведения оперативно-розыскных мероприятий, то в процессе рассмотрения обращения ответственным исполнителем направляется запрос в государственные органы, уполномоченные на осуществление оперативно-розыскной деятельности.

В случае если при проведении проверки соблюдения требований к служебному поведению устанавливаются факты, свидетельствующие о несоблюдении требований к служебному поведению и (или) требований об урегулировании конфликта интересов, то в адрес министра направляется служебная записка с предложением предоставить материалы проверки в форме доклада в Комиссию по соблюдению требований к служебному поведению государственных гражданских служащих Свердловской области и урегулированию конфликта интересов в министерстве.

В случае если по результатам рассмотрения обращения устанавливаются факты, свидетельствующие о совершении коррупционных правонарушений работниками

министерства, чьи должности не отнесены к должностям государственной гражданской службы, или руководителями государственных учреждений, то в адрес министра направляется служебная записка с предложением рассмотреть данный вопрос на заседании Комиссии по противодействию коррупции в министерстве.

113. По завершении рассмотрения обращения по фактам коррупции исполнитель направляет автору обращения ответ, содержащий информацию о результатах проведенных мероприятий и проверок, о решениях соответствующих комиссий (при их наличии), о принятых мерах, в том числе о применении к соответствующим лицам мер ответственности либо об отсутствии оснований для применения мер ответственности и неподтверждении фактов коррупции.

114. В число лиц, согласующих проект ответа на обращение по фактам коррупции, в системе в обязательном порядке включаются последовательно специалист по правовым вопросам министерства, начальник отдела государственной гражданской службы, кадров, правовой и организационной работы министерства, Первый заместитель министра.

115. Начальник отдела государственной гражданской службы, кадров, правовой и организационной работы министерства еженедельно на оперативных совещаниях информирует министра о результатах и ходе рассмотрения обращений по фактам коррупции.