



# Министерство промышленности и торговли Херсонской области

ОГРН 1239500005304 ИНН 9500016492

[minprom@khogov.ru](mailto:minprom@khogov.ru)

+7 (990) 0163845

## ПРИКАЗ

г. Геническ

27 марта 2024 г.

№ 06-1810

Об утверждении Положения об организации работы с обращениями граждан в Министерстве промышленности и торговли Херсонской области

С целью установления единых требований к организации работы с обращениями граждан в Министерстве промышленности и торговли Херсонской области, в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», руководствуясь Положением о Министерстве промышленности и торговли Херсонской области, утвержденным Указом Временно исполняющим обязанности Губернатора Херсонской области от 16.06.2023 № 16-у «Об образовании Министерства промышленности и торговли Херсонской области».

### ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение об организации работы с обращениями граждан в Министерстве промышленности и торговли Херсонской области (прилагается).
2. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на первого заместителя министра промышленности и торговли Херсонской области Калёнова Г.Д.
3. Настоящий приказ вступает в силу со дня его подписания и подлежит опубликованию.

Министр



И.В. Сафронов

## УТВЕРЖДЕНО

Приказом Министерства  
промышленности и торговли  
Херсонской области

от 27.03.2024 № 06-1810

### ПОЛОЖЕНИЕ об организации работы с обращениями граждан в Министерстве промышленности и торговли Херсонской области

#### І. Общие положения

1.1. В Министерстве промышленности и торговли Херсонской области (далее - Министерство) работа с обращениями граждан проводится в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с изменениями) (далее - Закон), Положением о Министерстве промышленности и торговли Херсонской области, утвержденным Указом Губернатора Херсонской области от 16.06.2023 № 16-у.

1.2. Организация работы с обращениями граждан, а именно: прием обращений (предложений, заявлений, жалоб) граждан и личный прием граждан в Министерстве возложен на руководителя структурного подразделения, в компетенцию которого входит суть обращения.

1.3. Работа с письменными и устными обращениями граждан направлена на обеспечение квалифицированного, объективного и своевременного рассмотрения обращений граждан с целью разрешения поставленных в них вопросов и удовлетворения законных требований заявителя.

1.4. При рассмотрении обращения не допускается разглашение содержащихся в нем сведений, а также сведения о частной жизни заявителя, без его согласия.

#### ІІ. Прием, регистрация и передача обращений на исполнение.

2.1. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства.

2.2. Письменные обращения граждан, в том числе в форме электронного документа, направленного с использованием информационно- телекоммуникационной сети Интернет (далее - письменные обращения граждан), подлежат обязательному первичному рассмотрению с целью определения руководителя (руководителей) и непосредственного исполнителя (исполнителей), ответственных за рассмотрение обращения.

2.3. Зарегистрированные в отделе документооборота и архива административного управления обращения передаются Министру (заместителям Министра, руководителям структурных подразделений в соответствии с распределением обязанностей (далее - руководитель)) в день их поступления на резолюцию.

Документы, рассмотренные руководителем, возвращаются в отдел документооборота и архива административного управления для дальнейшей передачи на исполнение в соответствии с резолюцией.

2.4. Обращение передается исполнителям в порядке определения их в резолюции в виде копий, при этом оригинал обращения передается непосредственному исполнителю.

2.5. Факт передачи обращения на исполнение фиксируется в регистрационно-контрольной карточке путем проставления подписи исполнителя.

2.6. Обращение может быть подано лично или направлено по почте либо в форме электронного документа с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет как, отдельным лицом (индивидуальное) так и группой лиц (коллективное).

Заявитель может подать обращение (предложение, заявление, жалобу) также через уполномоченное лицо, если эти полномочия оформлены в соответствии с действующим законодательством.

Обращение в интересах несовершеннолетних или недееспособных граждан подается их родителями или их законными представителями, с предоставлением документа, подтверждающего полномочия представителя.

Обращение в интересах гражданина может быть подано другим лицом, трудовым коллективом либо организацией, имеющим соответствующие полномочия, в соответствии с действующим законодательством.

2.7. Письменные обращения граждан, поступившие в форме электронного документа с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, а также принятые у граждан на личном приеме, предварительно рассматриваются и регистрируются в журнале по обращению граждан.

Конверты сохраняются вместе с письменными обращениями.

2.8. Все обращения (предложения, заявления, жалобы) граждан принимаются и регистрируются в день их поступления.

На свободном от текста месте в правом нижнем углу страницы ставится дата поступления обращения и его регистрационный индекс.

2.9. Регистрация обращений (предложений, заявлений, жалоб) осуществляется с помощью регистрационно-контрольной карточки (Приложение 1).

2.10. Регистрационные индексы, которые присваиваются письменным обращениям граждан, поступившим в Министерство, состоят из порядкового номера поступающего обращения.

2.11. Отметка о контроле ставится на отдельном листе для резолюции (Приложение 2) и регистрационно-контрольной карточке.

2.12. Личный прием граждан (выездной прием граждан) фиксируется в карточке личного приема граждан (выездного приема граждан) (Приложение 3; Приложение 4).

2.13. При поступлении повторных обращений им присваивается очередной регистрационный индекс, а в соответствующей графе регистрационно-контрольной карточки делается отметка «повторно» и прилагается предыдущая переписка.

### **III. Срок рассмотрения письменных обращений граждан и осуществление контроля за ними.**

3.1. Письменные обращения рассматриваются в течение тридцати календарных дней со дня регистрации письменного обращения.

3.2. В исключительных случаях Министр или уполномоченное им лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более, чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

По обоснованному письменному требованию гражданина срок рассмотрения обращения может быть сокращен от установленного срока.

3.3. Если последний день срока рассмотрения обращения выпадает на нерабочий день, то последним днем исполнения считается первый после него рабочий день.

3.4. Контроль за сроками рассмотрения обращений граждан осуществляется руководителями структурных подразделений, на рассмотрении которых находятся соответствующие обращения.

3.5. Дата исполнения обращения вносится в регистрационно-контрольную V карточку.

### **IV. Рассмотрение обращений граждан.**

4.1. Все обращения граждан, которые поступают в адрес Министерства, рассматриваются руководителем в день их поступления (или в первый рабочий день, если обращение поступило в нерабочее время) и определяется круг исполнителей в резолюции.

4.2. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Министерства, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением об этом гражданина.

4.3. Ответы на письменные обращения излагаются на русском языке, должны быть обоснованными и мотивированными (при необходимости, со ссылками на нормы

закона), содержать конкретные формулировки, опровергающие или подтверждающие доводы граждан.

4.4. Если в письменных ответах на письменные обращения содержатся решения о полном или частичном отказе в удовлетворении обращений либо об оставлении обращения без рассмотрения по существу, в таких ответах указывается порядок обжалования.

4.5. Ответы, подготовленные исполнителем с указанием их фамилии и номера телефона (при наличии виз на экземплярах, которые остаются в Министерстве согласно резолюции) передаются на подпись руководителю не позднее, чем за два дня до окончания срока исполнения.

4.6. Ответы на письменные обращения подписываются Министром, заместителями Министра, в соответствии с распределениями обязанностей.

4.7. Ответственность за рассмотрение обращений несут должностные лица, указанные в резолюции руководителя, и сотрудники, которым непосредственно поручено исполнение.

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

## **V. Организация личного приема граждан.**

5.1. Прием граждан осуществляется в соответствии с режимом работы в Министерстве.

Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности при предъявлении документа, удостоверяющего личность граждан.

Уполномоченные представители граждан должны также предъявлять документы, подтверждающие их полномочия.

Отсутствие таких документов не может быть основанием для отказа в общей консультации.

Лица, признанные судом в установленном порядке недееспособными, на прием без участия их законных представителей не допускаются.

5.2. Выездной прием граждан осуществляется Министром или его заместителями. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

5.3. Лицо, которое ведет прием, руководствуясь федеральным законодательством, нормативными правовыми актами Херсонской области, имеет право принять одно из решений, а именно:

- 1) удовлетворить устное обращение заявителя;

2) отказать в удовлетворении устного обращения с разъяснениями мотива отказа и порядка обжалования принятого решения;

3) принять письменное обращение и разъяснить заявителю причину невозможности разрешения вопроса во время личного приема, а также проинформировать о порядке и сроках рассмотрения обращения.

5.4. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема граждан: «Предоставлены разъяснения, консультация и др. На письменном ответе не настаивает», подтвержденная подписью заявителя. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.5. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением и Законом.

5.6. Если решение вопроса, с которым обратился заявитель, не относится к компетенции Министерства, должностное лицо, которое ведет прием, разъясняет, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

5.7. Данные о заявителе и краткое содержание вопроса, по которому заявитель обратился, заносятся в карточку личного приема граждан (выездного приема граждан) с указанием результата рассмотрения.

## **VI. Обращения граждан в телефонном режиме «горячая линия».**

6.1. Заявители могут обратиться в Министерство в телефонном режиме «горячая линия».

6.2. «Горячая линия» в Министерстве работает в соответствии с режимом работы в Министерстве.

6.3. Обращения граждан фиксируются в журнале регистрации обращений граждан в режиме «горячая линия», в соответствии с утвержденной формой (Приложение 5).

6.4. Руководитель структурного подразделения Министерства, в чью компетенцию входит суть вопроса, отвечает на вопросы, носящие справочный и (или) консультационный (рекомендательный) характер или, при необходимости, предоставляют номер телефона структурного подразделения Министерства, к компетенции которого относится рассмотрение данного вопроса.

## **VII. Оставление обращений без рассмотрения по существу.**

7.1. Письменные обращения могут быть оставлены без рассмотрения по существу в случаях, предусмотренных Законом.

Решение об оставлении письменного обращения без рассмотрения по существу принимает Министр или уполномоченное должностное лицо.

В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Министр либо уполномоченное на то лицо 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.

При поступлении повторного обращения от гражданина, переписка с которым прекращена, такое обращение оставляется без рассмотрения по существу, без уведомления об этом гражданина.

7.2. Устные обращения могут быть оставлены без рассмотрения по существу, если:

1) не предоставлены документы, удостоверяющие личность граждан, их представителей, а также документы, подтверждающие полномочия представителей граждан;

2) обращения содержат вопросы, решение которых не относится к компетенции Министерства;

3) гражданину в ходе личного приема уже был дан исчерпывающий ответ на интересующие его вопросы;

4) гражданин в ходе личного приема допускает употребление нецензурных либо оскорбительных слов или выражений.

### **VIII. Формирование и хранение дел.**

8.1. Обращения (предложения, заявления, жалобы) граждан после их исполнения со всеми документами относительно их рассмотрения формируются в дела и хранятся в отделе документооборота и архива административного управления. Хранение дел у исполнителей запрещается.

8.2. Документы размещаются в делах в хронологическом порядке.

Каждое обращение со всеми документами относительно его рассмотрения формируется в дело.

В случае получения повторного обращения либо получения дополнительных документов по данному обращению, они подшиваются в ранее сформированное дело.

8.3. При формировании дела проверяется принадлежность документов к делу, их комплект.

Не рассмотренные по существу обращения и неправильно оформленные документы формировать в дело запрещается.

8.4. Сформированные дела хранятся в отделе документооборота и архива административного управления.

На корешках дел указываются индексы в соответствии с номенклатурой дел.

Приложение № 1  
к Положению  
(пункт 2.9)

**Форма регистрационно-контрольной карточки**

**Лицевая сторона**

Корреспондент

Дата поступления и номер документа

Дата и номер исходящего документа

Краткое содержание

Отметка об исполнении документа

**Обратная сторона**

Дата передачи документа	Кому расписан документ	Расписка о получении документа	Дата ответа	Адрес получателя

**Форма карточки для резолюции**

МИНИСТЕРСТВО ПРОМЫШЛЕННОСТИ И  
ТОРГОВЛИ  
ХЕРСОНСКОЙ ОБЛАСТИ

Кому: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Поручение: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Дата: \_\_\_\_\_ 2024 г.

Подпись \_\_\_\_\_ И. В. Сафронов

Форма бланка резолюции

**Карточка личного приема граждан**

Фамилия \_\_\_\_\_

Имя \_\_\_\_\_ Отчество \_\_\_\_\_

Адрес регистрации \_\_\_\_\_

Адрес фактического проживания \_\_\_\_\_

Номер телефона \_\_\_\_\_

Содержание вопроса \_\_\_\_\_

Результат рассмотрения \_\_\_\_\_

Дата \_\_\_\_\_ Подпись должностного лица \_\_\_\_\_

**Форма карточки выездного приема граждан**

**КАРТОЧКА ВЫЕЗДНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН**

Фамилия, имя, отчество \_\_\_\_\_

Адрес, район \_\_\_\_\_

Контактный телефон \_\_\_\_\_

Электронный адрес \_\_\_\_\_

Фамилия, имя, отчество ведущего прием граждан	Содержание заявления, предложения, жалобы	Результат рассмотрения заявления, обращения, жалобы

Дата \_\_\_\_\_ Подпись должностного лица \_\_\_\_\_

Приложение 5  
к Положению  
(пункт 6.3)

Форма журнала регистрации обращений граждан в режиме «горячая линия»

№ п/п	Дата обращения	Фамилия, имя, отчество адрес или место работы заявителя	Краткое содержание вопроса	Результат рассмотрения (разъяснено, рекомендовано обратиться с обращением и т.д.)	Подпись ответственного сотрудника отдела организации приема и работы с обращениям и граждан	Примечание
1	2	3	4	5	6	7