



ПРИКАЗ

07.04.2023

г. Казань

БОЕРЫК

№ 86

**О рассмотрении обращений граждан в
Министерстве экономики Республики Татарстан**

В целях совершенствования организации работы с обращениями граждан, поступающих в Министерство экономики Республики Татарстан, **приказываю:**

1. Утвердить прилагаемый Порядок рассмотрения обращений граждан, поступающих в Министерство экономики Республики Татарстан.
2. Начальнику отдела делопроизводства еженедельно представлять Заместителю Премьер-министра Республики Татарстан - министру экономики Республики Татарстан информацию о состоянии исполнительской дисциплины по вопросу рассмотрения обращения граждан с указанием исполнителей, допустивших нарушение установленных сроков рассмотрения указанных обращений.
3. Установить, что нарушение сроков рассмотрения обращений граждан, а также невыполнение требований к оформлению и качеству ответа на обращения граждан является основанием для применения к государственному гражданскому служащему Министерства экономики Республики Татарстан, допустившему нарушение, дисциплинарного взыскания и учитывается при определении размера его премии в соответствии приказом Министерства экономики Республики Татарстан от 02.04.2018 № 140а «Об оплате труда и материальном стимулировании работников Министерства экономики Республики Татарстан».
4. Признать утратившим силу приказ Министерства экономики Республики Татарстан от 06.02.2019 № 48 «О рассмотрении обращений граждан в Министерстве экономики Республики Татарстан».
5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

**Заместитель Премьер-министра
Республики Татарстан – министр
экономики Республики Татарстан**

М.Р.Шагиахметов

УТВЕРЖДЕН
приказом
Министерства экономики
Республики Татарстан
от 04.04.23 № 86

**Порядок
рассмотрения обращений граждан, поступающих в
Министерство экономики Республики Татарстан**

Настоящий Порядок регламентирует процедуру рассмотрения и исполнения обращений граждан, поступающих в Министерство экономики Республики Татарстан (далее - министерство) в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Республики Татарстан от 12 мая 2003 года № 16-ЗРТ «Об обращениях граждан в Республике Татарстан».

1. Рассмотрение и принятие к исполнению обращений граждан

1.1. Обращения граждан, поступающие в Министерство экономики Республики Татарстан (далее – министерство), принимаются и регистрируются отделом делопроизводства в течение 3 (трех) дней с момента поступления в министерство.

Обращения граждан рассматриваются Заместителем Премьер-министра Республики Татарстан - министром экономики Республики Татарстан (далее - министр), первым заместителем министра - директором Департамента развития предпринимательства и конкуренции, первым заместителем министра, заместителем министра - начальником Департамента социально-экономического мониторинга, заместителями министра, начальниками отделов и доводятся до исполнителей в однодневный срок, исчисляемый в рабочих днях с момента их получения.

Перенаправление обращения гражданина или дополнительное направление его в другое структурное подразделение министерства осуществляется в однодневный срок, исчисляемый в рабочих днях с момента получения указанного обращения.

1.2. Сроки рассмотрения обращений граждан.

Письменное обращение, поступившее в министерство, рассматривается в течение 30 (тридцати) дней со дня регистрации письменного обращения.

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию министерства, направляется в течение 7 (семи) дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в

компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

Отделы-соисполнители представляют в отдел ответственного исполнителя информацию по находящемуся на рассмотрении обращению гражданина в срок, не превышающий 7 (семи) дней с момента получения обращения. При необходимости перенаправления обращения гражданина в другой орган или другим должностным лицам, предложение о переадресации представляется ответственному исполнителю в срок, не превышающий 1 (один) день.

2. Согласование проекта ответа на обращения граждан

2.1. Проект ответа на обращение гражданина направляется ответственным исполнителем на согласование с учетом необходимости обеспечения сроков согласования с момента его получения:

начальниками отделов-исполнителей - не более двух календарных дней;

начальником юридического отдела - не более двух календарных дней;

первым заместителем министра – директором Департамента развития предпринимательства и конкуренции, первым заместителем министра, заместителем министра - начальником Департамента социально-экономического мониторинга, заместителями министра - не более двух календарных дней.

Представление проекта ответа на подпись министру должно быть обеспечено не менее чем за 3 (три) календарных дня до наступления установленного срока исполнения.

2.2. При возникновении ситуации, препятствующей исполнению документа, первый заместитель министра – директор Департамента развития предпринимательства и конкуренции, первый заместитель министра, заместитель министра - начальник Департамента социально-экономического мониторинга, заместители министра, начальник отдела ответственного исполнителя незамедлительно сообщают об этом министру или помощнику министра.

2.3. Проект ответа, направленный на доработку, корректируется в срок не более 2 (двух) рабочих дней.

3. Почтовые и электронные направления на обращения граждан

3.1. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа с проставлением усиленной электронной подписи (далее – ЭЦП) по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в министерство в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в

обращении, поступившем министерство в письменной форме подписанный собственноручно министром или уполномоченным лицом.

3.2. Отделу делопроизводства в целях подтверждения отправки ответов (уведомлений) в письменной форме необходимо сохранять почтовый реестр с приложением перечня направляемых посредством почтовой связи документов. Указанные материалы хранятся в течение 5 (пяти) лет.

3.3. В целях подтверждения направления ответа (уведомления) заявителю в электронной форме на электронный адрес гражданина является снимок экрана о факте отправки или отчет о доставке в информационной системе Microsoft Office Outlook, который подшивается на бумажном носителе в дело вместе с ответом (уведомлением) ответственным исполнителем структурного подразделения. Указанные материалы хранятся в течение одного года в структурном подразделении.

3.4. Ответственный исполнитель структурного подразделения направляет в отдел делопроизводства снимок экрана о факте отправки или отчет о доставке ответа заявителю в информационной системе Microsoft Office Outlook для прикрепления файлом к карточке электронного документа в Единой межведомственной системе электронного документооборота органов государственной власти Республики Татарстан.

4. Проведение личного приёма граждан в министерстве

1. Личный приём граждан проводится министром, первым заместителем министра – директором Департамента развития предпринимательства и конкуренции, первым заместителем министра, заместителем министра - начальником Департамента социально-экономического мониторинга, заместителями министра в установленные графиком дни и часы, а также в дни и часы, согласованные с заместителями министра.

2. Организацию личного приёма граждан руководством Министерства осуществляет отдел организационной работы путём:

- обеспечения записи граждан на личный приём по их письменным обращениям;
- своевременного уведомления граждан о проведении личного приёма руководством Министерства;

- получения не позднее 3 рабочих дней до даты приёма от структурных подразделений Министерства, осуществляющих рассмотрение обращения гражданина о личном приеме руководством Министерства, материалов необходимых для приема (краткая справка по обращению на имя Министра (заместителя министра) с изложением сути обращения и предлагаемых вариантов решения

вопроса), а также при необходимости других материалов, позволяющих решить вопросы обращения в наиболее полном объеме.

Порядок проведения личного приёма

1. При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

2. Граждане приглашаются на личный приём в порядке очередности. Результаты личного приёма граждан заносятся в карточку личного приёма граждан.

3. Сотрудники отдела организационной работы, осуществляющие организацию и проведение личного приёма граждан, вправе уточнить мотивы обращения и суть вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность сведений и доводов гражданина.

4. При проведении личного приёма граждан сотрудники отдела организационной работы Министерства вправе привлекать должностных лиц структурных подразделений Министерства.

5. Ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан ему устно в ходе личного приёма, о чем делается запись в карточке личного приёма гражданина (в случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки).

6. На письменных обращениях, принятых в ходе личного приёма, указывается дата и подпись заявителя. Рассмотрение таких обращений осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

7. Если в ходе личного приёма гражданина выясняется, что решение вопросов, содержащихся в обращении, не относится к компетенции Министерства, гражданину разъясняется, куда и какому уполномоченному лицу иного государственного органа или органа местного самоуправления, в компетенции которого находится решение вопроса, поставленного в устном обращении, следует обратиться.

8. В ходе личного приёма гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чем заносится информация в карточку личного приёма гражданина.

5. Мониторинг вопросов, содержащихся в обращениях граждан

5.1. Структурные подразделения министерства по направлениям их компетенции осуществляют мониторинг вопросов, содержащихся в обращениях граждан.

5.2. По результатам мониторинга структурные подразделения министерства вносят в отдел по работе с общественностью и средствами массовой информации

министерства предложения для размещения и актуализации информации в разделе «Часто задаваемые вопросы» официального сайта министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

6. Рассмотрение обращений граждан по фактам коррупционной направленности

6.1. Обращения граждан по фактам коррупционной направленности включают в себя сведения о фактах коррупции и вымогательства, ущемления прав и законных интересов граждан, нарушения требований к служебному поведению, а также совершения иных деяний, содержащих признаки злоупотребления служебным положением.

6.2. При наличии в поступившем обращении сведений 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.

6.3. Должностные лица, работающие с обращениями граждан по фактам коррупционной направленности, несут в установленном порядке персональную ответственность за сохранность служебной информации и сведений конфиденциального характера в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6.4. Порядок работы с обращениями граждан по фактам коррупционной направленности устанавливается законодательством Российской Федерации.

Приложение
к Порядку рассмотрения обращений
граждан, поступающих в Министерство
экономики Республики Татарстан
от 07.09.23 № 86

Схема рассмотрения обращений граждан в Министерстве экономики Республики Татарстан

