



**КонсультантПлюс**  
надежная правовая поддержка

Распоряжение МЭФ МО от 21.09.2017 N  
23РВ-247

"Об утверждении Регламента рассмотрения  
обращений граждан в Министерстве  
экономики и финансов Московской области"

Документ предоставлен **КонсультантПлюс**

[www.consultant.ru](http://www.consultant.ru)

Дата сохранения: □ 24.04.2018

**МИНИСТЕРСТВО ЭКОНОМИКИ И ФИНАНСОВ МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

**РАСПОРЯЖЕНИЕ**  
от 21 сентября 2017 г. N 23РВ-247

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ РЕГЛАМЕНТА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН  
В МИНИСТЕРСТВЕ ЭКОНОМИКИ И ФИНАНСОВ МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

В соответствии с **Законом** Московской области N 164/2006-ОЗ "О рассмотрении обращений граждан":

1. Утвердить прилагаемый **Регламент** рассмотрения обращений граждан в Министерстве экономики и финансов Московской области (далее - Регламент).

2. Первым заместителям министра экономики и финансов Московской области, заместителям министра экономики и финансов Московской области, руководителям структурных подразделений Министерства экономики и финансов Московской области обеспечить работу с обращениями граждан в соответствии с **Регламентом**.

3. Административному управлению в течение 10 дней после подписания настоящего распоряжения обеспечить размещение его на официальном сайте Министерства экономики и финансов Московской области в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

4. Признать утратившими силу:

1) **распоряжение** Министерства финансов Московской области от 03.07.2014 N 22РВ-28 "Об утверждении Регламента рассмотрения обращений граждан в Министерстве финансов Московской области";

2) **распоряжение** Министерства финансов Московской области от 25.08.2014 N 22РВ-38 "О внесении изменений в Регламент рассмотрения обращений граждан в Министерстве финансов Московской области".

5. Контроль за выполнением настоящего распоряжения остается за министром экономики и финансов Московской области.

И.о. министра экономики и финансов  
Московской области  
Е.В. Мухтиярова

Утвержден  
распоряжением Министерства  
экономики и финансов  
Московской области  
от 21 сентября 2017 г. N 23РВ-247

**РЕГЛАМЕНТ**  
**РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В МИНИСТЕРСТВЕ ЭКОНОМИКИ  
И ФИНАНСОВ МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

I. Общие положения

1. Настоящий Регламент определяет порядок рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющих публично значимые функции, в Министерстве экономики и финансов Московской области (далее - Министерство) с использованием межведомственной системы электронного документооборота Московской области (далее - МСЭД).

2. Рассмотрение обращений граждан в Министерстве осуществляется в соответствии с:

[Конституцией](#) Российской Федерации;

Федеральным [законом](#) от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

Федеральным [законом](#) от 09.02.2009 N 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления";

[Уставом](#) Московской области;

[Законом](#) Московской области N 164/2006-ОЗ "О рассмотрении обращений граждан";

[Положением](#) о Министерстве экономики и финансов Московской области, утвержденным постановлением Правительства Московской области от 17.01.2017 N 19/2 (далее - Положение о Министерстве).

3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется министром экономики и финансов Московской области (далее - министр), первыми заместителями министра экономики и финансов Московской области и заместителями министра экономики и финансов Московской области (далее - заместители министра), государственными гражданскими служащими Московской области, проходящими государственную гражданскую службу в Министерстве, и работниками Министерства, занимающими должности, не относящиеся к должностям государственной гражданской службы Московской области, государственными должностями Московской области (далее - сотрудники), сотрудниками, которым поручена подготовка ответа заявителю (далее - исполнители).

4. В Министерстве рассматриваются обращения граждан по вопросам, находящимся в ведении Министерства в соответствии с [Положением](#) о Министерстве.

5. Рассмотрение обращений граждан включает рассмотрение поступивших от граждан обращений в письменной форме или в форме электронного документа, а также устных обращений, поступивших от граждан в ходе личного приема.

[Блок-схема](#) рассмотрения обращения гражданина приведена в приложении 1 к настоящему Регламенту.

## II. Порядок информирования граждан о рассмотрении обращений

6. Информация о порядке рассмотрения обращений предоставляется:

с использованием средств телефонной связи, электронного информирования и электронной техники, МСЭД;

посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), публикации в средствах массовой информации.

7. [Сведения](#) о местонахождении Министерства, почтовый адрес, телефон для справок размещаются согласно приложению 2 к настоящему Регламенту на официальном сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети Интернет: <http://www.mef.mosreg.ru> (далее - официальный сайт Министерства).

8. График личного приема граждан и информация по вопросам рассмотрения обращений размещаются на официальном сайте Министерства.

## III. Сроки рассмотрения письменных обращений

9. Рассмотрение письменного обращения осуществляется в течение тридцати дней со дня регистрации такого обращения, если не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения.

10. Сроки исполнения поручений по обращениям организаций и граждан указываются в резолюциях Губернатора Московской области, Вице-губернаторов Московской области, первого заместителя Председателя

---

Правительства Московской области и заместителей Председателя Правительства Московской области. Если срок исполнения не указан, поручение подлежит исполнению в течение одного месяца со дня подписания поручения. Если последний день срока исполнения поручения приходится на нерабочий день, оно подлежит исполнению в предшествующий ему рабочий день.

11. Министр, заместители министра, руководители структурных подразделений Министерства вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения обращений граждан.

12. В случае направления запроса о предоставлении дополнительной информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иной государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу срок рассмотрения может быть продлен, но не более чем на тридцать дней, с обязательным уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения обращения.

13. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

14. В случае если обращение написано на иностранном языке или точечно-рельефным шрифтом слепых, срок рассмотрения такого обращения увеличивается на время, необходимое для перевода.

#### IV. Требования к письменному обращению

15. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать либо наименование государственного органа или органа местного самоуправления, в которые направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) обратившегося, 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 к письменному обращению прилагаются дополнительные документы (в подлинниках или копиях).

16. Обращение, направленное в форме электронного документа, должно содержать изложение существа вопроса, фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) обратившегося, адрес электронной почты, если ответ на обращение должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

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.

#### V. Условия и сроки личного приема граждан

17. Министр, заместители министра ведут личный прием граждан и несут ответственность за его организацию.

Личный прием граждан в общественных приемных исполнительных органов государственной власти Московской области ведется министром, заместителями министра и иными уполномоченными ими лицами, в том числе в режиме видеосвязи. Принятые на личном приеме письменные обращения рассматриваются в соответствии с настоящим Регламентом.

Личный прием граждан в общественных приемных исполнительных органов государственной власти Московской области осуществляется в соответствии с [постановлением](#) Правительства Московской области от 26.08.2014 N 682/33 "Об общественных приемных исполнительных органов государственной власти Московской области".

18. Личный прием граждан министр, заместители министра осуществляют в дни и часы, указанные в информации, размещенной на официальном сайте Министерства.

19. Непосредственную организацию личного приема граждан осуществляют сотрудники, отвечающие за ведение делопроизводства у министра и заместителей министра. Указанные сотрудники ведут

---

предварительную запись граждан на прием к министру и заместителям министра и учет их приема в [карточке](#) личного приема гражданина по форме согласно приложению 3 к настоящему Регламенту.

20. Личный прием граждан производится с учетом числа записавшихся на прием с расчетом, чтобы время ожидания в очереди на прием, как правило, не превышало 30 минут.

21. Любая видео- и аудиозапись не допускается без согласования с лицом, ведущим личный прием граждан.

22. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

23. При личном приеме гражданина его обращения могут не рассматриваться по основаниям, указанным в [пункте 26](#) настоящего Регламента.

#### VI. Результат рассмотрения обращений

24. Результатом рассмотрения письменного обращения является разрешение по существу поставленных в обращении вопросов, принятие необходимых мер и направление заявителю письменного ответа на обращение.

25. Результатом рассмотрения устного обращения, поступившего в ходе личного приема, является разрешение или разъяснение по существу всех поставленных в обращении вопросов. 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 в ходе личного приема, что отражается в карточке личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ.

#### VII. Рассмотрение отдельных обращений

26. Если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Исполнитель, рассматривающий данное обращение, подготавливает служебную записку на имя заместителя министра, координирующего деятельность этого структурного подразделения, который принимает решение о списании в дело обращения в связи с невозможностью направления ответа заявителю.

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.

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

При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, сотрудник Министерства, рассматривающий данное обращение, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

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 календарных дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

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 при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Министерство или одному и тому же должностному лицу, заместитель министра, координирующий деятельность структурного подразделения исполнителя, принимает решение о обоснованности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О

---

данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

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.

Если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в Министерство.

#### VIII. Ответственность должностных лиц Министерства при рассмотрении обращений

27. Должностные лица Министерства несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением.

28. Ответственность должностных лиц Министерства за действия и принимаемые решения в ходе рассмотрения обращения определяется федеральным законодательством и законодательством Московской области и закрепляется в соответствующих должностных регламентах и должностных инструкциях.

29. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их 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 вопросов.

30. При утрате сотрудником письменных обращений и (или) документов, связанных с их рассмотрением, по решению министра назначается служебная проверка.

31. При уходе в отпуск, переводе на другую работу или освобождении от замещаемой должности исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения непосредственному руководителю структурного подразделения Министерства.

#### IX. Рассмотрение обращений

32. Рассмотрение обращений граждан включает в себя:

прием и первичную обработку письменных обращений;

регистрацию и аннотирование поступивших обращений (с использованием МСЭД);

постановку обращений на контроль;

рассмотрение обращений министром, заместителями министра и направление их на рассмотрение в структурные подразделения Министерства;

рассмотрение обращений в структурных подразделениях Министерства;

продление срока рассмотрения обращений (при необходимости);

оформление и направление ответа на обращение;

предоставление справочной информации о ходе рассмотрения письменного обращения;

личный прием граждан;

контроль за рассмотрением обращений.



#### Х. Прием и первичная обработка письменных обращений

33. Основанием для начала рассмотрения обращений является личное обращение гражданина в Министерство или коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, или поступление обращения из других государственных органов для рассмотрения по поручению и (или) по принадлежности.

34. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином либо его представителем, поступить по почте, фельдъегерской связью, по факсу, по электронной почте.

35. Обращения, направленные по почте (в том числе телеграммы), вместе с документами, связанными с их рассмотрением, поступают работникам Государственного казенного учреждения Московской области "Московский областной финансовый центр" (далее - ГКУ "Мособлфинцентр").

36. Работник ГКУ "Мособлфинцентр", ответственный за прием документов:

проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки, возвращает на почту невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

проводит сверку реестров на корреспонденцию, поступившую фельдъегерской связью;

вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма прилагается конверт;

прикладывает впереди письма поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и другие подобные документы);

в случае отсутствия самого текста письма составляет справку следующего содержания: "Письма в адрес Министерства экономики и финансов Московской области нет" с датой и личной подписью, которую прилагает к поступившим документам;

составляет **акт** об отсутствии документов или других вложений в почтовых отправлениях в двух экземплярах по форме, согласно приложению 4 к настоящему Регламенту, на письма, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах не обнаруживают документы, упомянутые авторами в описях на ценные письма. Один экземпляр указанного акта хранится в отделе документационного обеспечения Административного управления Министерства, второй приобщается к поступившему обращению.

получив обращение, нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, цвет, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправлений (порошок и т.д.), не вскрывая конверт, сообщает об этом своему непосредственному руководителю и действует в соответствии с Инструкцией о мерах безопасности при приеме и регистрации корреспонденции, поступившей для Министерства экономики и финансов Московской области.

37. Обращения, поступившие по факсу, в форме электронного документа на сайт Министерства или по электронной почте, принимаются и регистрируются работником ГКУ "Мособлфинцентр".

38. Обращения с пометкой "лично", поступившие на имя:

министра - вскрываются в приемной министра;

заместителей министра - вскрываются в соответствующих приемных;

В случае если обращение, поступившее с пометкой "лично", не является письмом личного характера, получатель должен передать его для регистрации работнику ГКУ "Мособлфинцентр".

#### XI. Регистрация и аннотирование поступивших обращений

39. Поступившие обращения регистрируются в МСЭД в течение трех дней с даты поступления.

40. Работник ГКУ "Мособлфинцентр":

в правом нижнем углу лицевой стороны первого листа документа проставляется отметка (регистрационный штамп), содержащая наименование Министерства, входящий регистрационный номер и дату регистрации. Штамп должен наноситься не на текстовую часть документа;

отделяет от письма поступившие деньги, паспорта, ценные бумаги, иные подлинные документы (при необходимости с них снимаются копии) и возвращает их заявителю. Деньги возвращаются почтовым переводом, при этом почтовые расходы относятся на счет обратившегося;

в регистрационной карточке МСЭД указывает фамилию и инициалы заявителя (в именительном падеже) и его адрес. Если письмо подписано двумя и более гражданами, то регистрируются первые два, в том числе гражданин, в адрес которого просят направить ответ. Общее число обратившихся указывается в аннотации письма. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов;

отмечает тип доставки обращения (почта, факс, телеграмма, доставлено лично и т.п.). Если письмо перенаправлено, то указывает, откуда оно поступило (из Администрации Губернатора Московской области, Московской областной Думы и т.д.), проставляет дату и исходящий номер сопроводительного письма;

прочитывает обращение, определяет его тематику и тип, выявляет поставленные заявителем вопросы;

проверяет обращение на повторность, при необходимости сверяет с находящейся в архиве предыдущей перепиской. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен полученным ответом. В карточке указывает номер обращения, ранее поступавшего в Министерство, в разделе "связки моей организации";

заполняет классификатор МСЭД, составляет и вводит аннотацию на обращение. Аннотация должна быть четкой, краткой, отражать содержание всех вопросов, поставленных в обращении, обосновывать адресность направления письма на рассмотрение;

заполняет другие поля регистрационной карточки МСЭД;

после присвоения обращению входящего номера оно сканируется вместе с прилагаемыми документами. Регистрационная карточка обращения МСЭД дополняется сканированным образом письма и его приложений;

передает зарегистрированное обращение в организационно-контрольный отдел Административного управления для хранения (далее - организационно-контрольный отдел).

41. Письма на иностранных языках и обращения, написанные точно-рельефным шрифтом слепых, после регистрации направляются для перевода.

42. Результатом выполнения действий по регистрации и аннотированию обращений является регистрация обращения в МСЭД и передача обращения на рассмотрение министру или лицу, уполномоченному рассматривать поступившие документы по поручению министра, в электронной форме по МСЭД.

## XII. Постановка обращений на контроль

43. На контроль ставятся все обращения граждан, поступившие в Министерство.

44. На особый контроль ставится исполнение поручений Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации о рассмотрении обращений граждан со сроком рассмотрения до пятнадцати календарных дней. Установленный срок может быть продлен по решению Губернатора Московской области, Вице-губернаторов Московской области.

45. В случае если в ответе указывается, что вопрос, поставленный гражданином, будет решен в течение конкретного периода времени, такое обращение ставится на дополнительный контроль. Гражданину



---

направляется уведомление с указанием срока окончательного решения вопроса. По истечении указанного срока исполнитель направляет заявителю ответ.

46. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения письменных обращений граждан осуществляет руководитель структурного подразделения Министерства, которому поручено подготовить ответ на обращение, и организационно-контрольный отдел, который напоминает исполнителям об обращениях, срок рассмотрения которых истекает через пять дней.

### XIII. Рассмотрение обращений министром, заместителями министра и направление их на рассмотрение в структурные подразделения Министерства

47. Зарегистрированные в МСЭД обращения направляются министру или лицу, уполномоченному рассматривать поступившие документы по поручению министра, для внесения в регистрационную карточку МСЭД фамилий и инициалов исполнителей и контрольного срока исполнения.

48. Решение о направлении обращения на рассмотрение принимается, исходя исключительно из содержания обращения и независимо от того, на чье имя оно адресовано.

49. Контроль за исполнением, а также централизованную подготовку ответа заявителю осуществляет заместитель министра, указанный в поручении первым, если не оговорено иное. Поступившие к заместителям министра обращения направляются на рассмотрение в структурные подразделения Министерства в тот же день или, в исключительных случаях, на следующий день.

50. К поступившему обращению заместитель министра или сотрудник, ответственный за ведение делопроизводства у заместителя министра вносит в регистрационную карточку МСЭД резолюцию, которая должна содержать фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, и срок исполнения. При необходимости резолюция дополняется поручением (лаконично кратко сформулированный текст, предписывающий действие и порядок рассмотрения обращения). Резолюция может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие и срок исполнения поручения.

51. Поручения подлежат исполнению в следующие сроки, считая от даты его подписания лицом, давшим поручение:

с конкретной датой исполнения - в указанный срок;

имеющие пометку "Незамедлительно" - в течение одного рабочего дня;

имеющие пометку "Весьма срочно" - в течение двух дней;

имеющие пометку "Срочно" - в течение трех дней;

имеющие пометку "Оперативно" - в течение десяти дней

по запросам депутатов Московской областной Думы - не позднее чем через пятнадцать дней со дня получения.

52. Заместитель министра, которому поручено рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить, в том числе в электронной форме, дополнительные материалы и объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц.

### XIV. Рассмотрение обращений в структурных подразделениях Министерства

53. Обращения рассматриваются непосредственно в структурных подразделениях Министерства (в том числе с выездом на место) и их рассмотрение поручается конкретному исполнителю. В этом случае к поступившему обращению руководителем структурного подразделения Министерства готовится резолюция. В резолюции указывается фамилия и инициалы исполнителя (исполнителей).

54. Подготовку ответа заявителю осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым. Соисполнители не позднее, чем за пять рабочих дней до истечения срока исполнения письма обязаны представить исполнителю, указанному первым, служебную записку с предложениями по рассмотрению обращения и приложением всех необходимых материалов для обобщения и подготовки ответа.

55. В случае если обращение направлено не по принадлежности, исполнитель (по согласованию с руководителем структурного подразделения) в двухдневный срок сообщает об этом в организационно-контрольный отдел, указывая при этом структурное подразделение Министерства, в которое, по его мнению, следует направить обращение.

56. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Министерства, и обращение, поступившее не по принадлежности из государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, направляется по соответствующий орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, в течение семи календарных дней со дня регистрации с обязательным уведомлением заявителя о переадресации его обращения.

В случае если решение поставленных вопросов в письменном обращении относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, обращение в течение семи календарных дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

57. Исполнитель:

обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, при необходимости приглашает заявителя для личной беседы, запрашивает, в том числе в электронной форме, дополнительные материалы и объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц;

готовит проект ответа по существу поставленных в обращении вопросов;

готовит уведомление гражданину о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией;

готовит служебную записку на имя заместителя министра о невозможности рассмотрения обращения.

В случае принятия заместителем министра решения о невозможности рассмотрения обращения или о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу исполнитель дела делает соответствующую отметку в МСЭД.

58. Письма граждан, поступившие из редакций средств массовой информации, органов политических партий и общественных организаций (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), рассматриваются как обычные обращения.

59. Письма с просьбами о личном приеме министром, заместителями министра рассматриваются как обычные обращения. Заявителям направляется информация о графике личного приема граждан в Министерстве, а обращения оформляются "В дело" как исполненные.

60. На обращения, не являющиеся заявлениями, жалобами, не содержащие конкретных предложений или просьб (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения, и т.д.), ответы не даются.

61. В случае поступления запроса из государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц о предоставлении информации по рассмотрению обращения исполнитель обязан в течение пятнадцати календарных дней предоставить 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.

62. Рассмотрение обращения, содержащего вопросы, имеющие большое общественное значение, может быть вынесено на заседание Коллегии Министерства либо предложено для вынесения на заседание Правительства Московской области.

63. Результатом рассмотрения обращений в структурных подразделениях Министерства является разрешение поставленных в обращениях вопросов, подготовка ответов заявителям либо направление в уполномоченный государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу обращения гражданина для рассмотрения и принятия мер по разрешению содержащихся в нем вопросов.

#### XV. Продление срока рассмотрения обращений

64. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения в иной государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, исполнитель, подготавливает служебную записку с обоснованием необходимости продления срока. Служебная записка о продлении срока рассмотрения обращения подписывается руководителем соответствующего структурного подразделения Министерства и направляется посредством МСЭД на рассмотрение заместителю министра, координирующего деятельность этого структурного подразделения.

65. Заместитель министра на основании служебной записки руководителя структурного подразделения Министерства принимает решение о продлении срока рассмотрения обращения, но не более чем на тридцать дней.

В случае принятия решения о продлении срока рассмотрения обращения исполнитель направляет заявителю уведомление о продлении срока рассмотрения его обращения.

66. В случае если контроль за рассмотрением обращения установлен Администрацией Губернатора Московской области, то исполнитель заблаговременно не позднее чем за пять календарных дней до истечения срока рассмотрения обращения готовит и обеспечивает направление в Администрацию Губернатора Московской области письмо с просьбой о продлении срока рассмотрения обращения.

67. Продление срока рассмотрения обращения вносится сотрудником организационно-контрольного отдела в регистрационную карточку МСЭД.

#### XVI. Оформление и направление ответа на обращение

68. Исполнитель осуществляет рассмотрение обращения, готовит проект ответа заявителю, который направляет на согласование посредством МСЭД, в том числе и для подписания на бумажном носителе.

69. Ответы на обращения граждан подписывают министр или уполномоченные заместители министра.

70. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты по обращению гражданина.

71. В ответе в вышестоящие органы должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из заявителей дан ответ.

72. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте ответа указывается срок окончательного разрешения вопроса.

73. К ответу прилагаются подлинники документов, приложенные заявителем к письму. Если в письме не содержится просьбы об их возврате, они остаются в деле организационно-контрольного отдела.

74. На обращение, поступившее в Министерство:

в письменной форме, ответ направляется по почтовому адресу, указанному в обращении (если иное не установлено в обращении гражданина);

---

в форме электронного документа, ответ направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении (если иное не установлено в обращении гражданина).

75. Сопроводительные письма к обращениям, направляемым на рассмотрение в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам и соответствующие уведомления гражданам подписываются министром или уполномоченным заместителем министра.

76. На бланке письма в левом нижнем углу или на оборотной стороне ответа обязательно указывается исполнитель и номер его служебного телефона.

77. При необходимости исполнитель составляет справку о результатах рассмотрения обращения (например, при даче ответа заявителю по телефону, в ходе личной беседы или в случае возникновения при рассмотрении обращения обстоятельств, не отраженных в ответе, но существенных для рассмотрения обращения).

78. Ответственный исполнитель после подписания руководителем ответа заявителю передает его в организационно-контрольный отдел и заносит в МСЭД информацию об исполнении документа.

79. Сотрудник организационно-контрольного отдела:

осуществляет регистрацию и сканирование подписанного на бланке Министерства ответа в МСЭД;

передает работнику ГКУ "Мособлфинцентр" ответ для отправки заявителю заказным письмом с уведомлением;

в случае получения обращения в форме электронного документа прикрепляет ответ к электронному письму и направляет по электронной почте.

80. Отправление писем с ответами гражданам без регистрации не допускается.

81. Итоговое оформление дел для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству в Министерстве.

#### XVII. Представление справочной информации о ходе рассмотрения обращения

82. Справочную информацию по устным обращениям граждан дают сотрудники, отвечающие за ведение делопроизводства у министра, заместителей министра. При невозможности сотрудника, принявшего звонок, ответить на поставленный вопрос, гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

83. Справочную информацию по письменным обращениям граждан предоставляют по телефону для справок сотрудники организационно-контрольного отдела.

84. Справочная информация представляется по следующим вопросам:

о получении обращения и направлении его на рассмотрение;

об отказе в рассмотрении обращения;

о продлении срока рассмотрения обращения;

о результатах рассмотрения обращения.

85. Телефонные звонки от заявителей принимаются ежедневно с 9.00 до 17.30, кроме выходных и праздничных дней, в предвыходной и предпраздничный день с 9.00 до 16.00.

86. При получении запроса по телефону сотрудник организационно-контрольного отдела:

называет наименование органа, в который позвонил гражданин;

представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество (при наличии);

предлагает абоненту представиться;

выслушивает и уточняет при необходимости реквизиты и суть обращения;

вежливо, корректно и лаконично дает ответ по существу вопроса;

при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагает обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в конкретный день и в определенное время;

к назначенному сроку подготавливает информацию о ходе рассмотрения обращения.

87. Результатом представления справочной информации при личном обращении гражданина или по телефону является информирование гражданина о ходе рассмотрения обращения в устной форме.

#### XVIII. Личный прием граждан

88. Прием граждан в приемной Правительства Московской области проводится министром в соответствии с графиком, утверждаемым Губернатором Московской области.

89. Прием граждан в Министерстве ведут министр и заместители министра в соответствии с графиком приема граждан в Министерстве (далее - График). График размещается на официальном сайте Министерства в сети Интернет.

90. Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности, установленной предварительной записью, по предъявлении документа, удостоверяющего личность. Правом на внеочередной прием в дни и часы, установленные для приема граждан, имеют ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны, ветераны и инвалиды боевых действий, инвалиды I и II групп и (или) их законные представители, лица из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей.

91. Сотрудник, отвечающий за ведение делопроизводства у министра, заместителя министра:

приглашает прибывшего в приемную гражданина на беседу, заносит в карточку личного приема гражданина оформленной в соответствии с [приложением 4](#) к настоящему Регламенту сведения о заявителе: дату приема, фамилию, имя, отчество (при наличии) и место регистрации, краткое содержание устного обращения гражданина и количество его обращений в Министерство по данному вопросу (если таковые имеются);

в случае повторного обращения осуществляет подборку всех имеющихся материалов, касающихся данного заявителя. Подобранные материалы представляются руководителю, ведущему личный прием.

92. Запись на повторный прием к министру, заместителю министра по принятому ранее обращению, осуществляется после получения заявителем ответа по результатам рассмотрения первичного обращения.

93. Во время личного приема гражданин вправе изложить свое обращение устно либо в письменной форме.

В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заявителя дается в устной форме в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина.

В остальных случаях заявителю дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

94. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Министерства, при записи на личный прием или в ходе личного приема гражданину дается разъяснение, куда и

в каком порядке ему следует обратиться.

95. По окончании приема министр, заместитель министра доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и подготовка ответа по его обращению, либо разъясняет где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

96. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации в МСЭД и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Регламентом.

97. Сотрудник, отвечающий за ведение делопроизводства у министра, заместителя министра указывает в карточке личного приема гражданина результат рассмотрения поручения, проставляет дату, указывает свою фамилию и инициалы, расписывается и направляет карточку личного приема в организационно-контрольный отдел.

98. Материалы с личного приема хранятся в течение 5 лет, а затем уничтожаются.

#### XIX. Контроль за рассмотрением обращений

99. Контроль за рассмотрением обращений включает в себя проведение проверок по поручению министра, заместителя министра (в том числе с выездом на место), выявление и устранение нарушений прав и законных интересов граждан, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

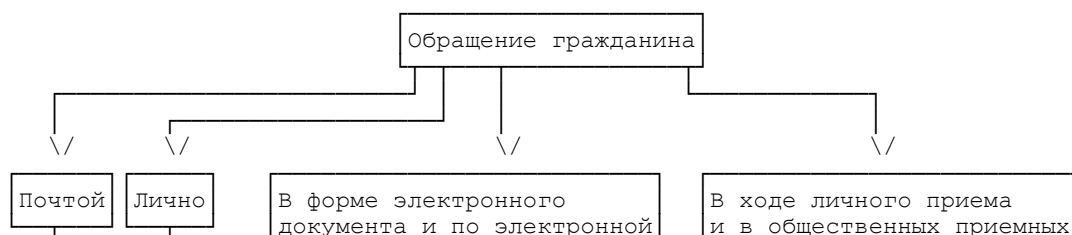
100. Контроль за соблюдением последовательности действий, принятием решений сотрудниками и сроками исполнения осуществляется руководителями структурных подразделений Министерства.

#### XX. Порядок обжалования действий по рассмотрению обращений граждан и решений, принятых по обращениям

101. Гражданин вправе обжаловать решение, принятое по результатам рассмотрения его обращения, вышестоящему должностному лицу, в вышестоящий орган или в суд в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

Приложение 1  
к Регламенту рассмотрения  
обращений граждан в Министерстве  
экономики и финансов  
Московской области,  
утвержденному распоряжением  
Министерства экономики и финансов  
Московской области  
от 21 сентября 2017 г. N 23РВ-247

#### БЛОК-СХЕМА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАНИНА







О МЕСТОНАХОЖДЕНИИ МИНИСТЕРСТВА ЭКОНОМИКИ И ФИНАНСОВ  
МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ, ПОЧТОВЫЙ АДРЕС, ТЕЛЕФОН ДЛЯ СПРАВOK

Министерство экономики и финансов Московской области находится по адресу: 143407, Московская область, г. Красногорск-7, бульвар Строителей, д. 1

Почтовый адрес Министерства экономики и финансов Московской области для направления обращений: 143407, Московская область, г. Красногорск, бульвар Строителей, д. 1

E-mail: [mefmo@mosreg.ru](mailto:mefmo@mosreg.ru)

Официальный сайт: <http://mef.mosreg.ru>

Часы работы по приему заявлений:

понедельник - четверг с 9.00 до 13.00 и с 14.00 до 18.00

пятница с 9.00 до 13.00 и с 14.00 до 16.45

суббота, воскресенье и праздничные дни - выходные дни

Справочная информация представляется по телефону для справок по обращениям граждан: 8 (498) 602-30-51

Приложение 3  
к Регламенту рассмотрения  
обращений граждан в Министерстве  
экономики и финансов  
Московской области,  
утвержденному распоряжением  
Министерства экономики и финансов  
Московской области  
от 21 сентября 2017 г. N 23РВ-247

КАРТОЧКА  
личного приема гражданина

Рег. N \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_  
ФИО заявителя \_\_\_\_\_  
Адрес и телефон заявителя \_\_\_\_\_

Рассмотрел (а) \_\_\_\_\_  
Краткое содержание: \_\_\_\_\_

Тема: \_\_\_\_\_

Резолюции:

Автор/Дата Содержание	Исполнители	Срок исполнения	Исполнение

Дата приема: \_\_\_\_\_  
Фамилия руководителя, ведущего прием: \_\_\_\_\_

Результаты рассмотрения устного обращения гражданина \_\_\_\_\_

Приложение 4  
к Регламенту рассмотрения  
обращений граждан в Министерстве  
экономики и финансов  
Московской области,  
утвержденному распоряжением  
Министерства экономики и финансов  
Московской области  
от 21 сентября 2017 г. N 23РВ-247

АКТ

об отсутствии документов или других вложений в почтовых отправлениях  
"\_\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

Мы, нижеподписавшиеся, работники Государственного казенного учреждения  
Московской области "Московский областной финансовый центр" \_\_\_\_\_

составили настоящий акт о том, что "\_\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.  
в Министерство экономики и финансов Московской области поступило  
от \_\_\_\_\_

(отправитель, письмо, бандероль, посылка и т.п.)

с \_\_\_\_\_  
(указывается документ: исковое заявление, заявление, обращение или др.)

и исходящим регистрационным N \_\_\_\_\_ от "\_\_\_" \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
При вскрытии почтового отправления в нем не оказалось \_\_\_\_\_

(самого документа или материалов, указанных в приложении, каких именно,

отмечается несоответствие номеров документов с указанными  
на конверте и т.п.)

Настоящий акт составлен в двух экземплярах:

- 1 экз. - отдел документационного обеспечения Административного управления  
Министерства экономики и финансов Московской области;
- 2 экз. - приобщен к поступившему обращению.

Подписи: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_