



Министерство цифрового
развития и связи Омской области

П Р И К А З

22 марта 2023 года

№ 20-п

г. Омск

Об организации работы с обращениями граждан
в Министерстве цифрового развития и связи Омской области

В соответствии с пунктом 1 статьи 13 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации, Законом Омской области «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение», в целях организации работы с обращениями граждан в Министерстве цифрового развития и связи Омской области приказываю:

1. Утвердить:

1) Порядок организации работы с обращениями граждан в Министерстве цифрового развития и связи Омской области согласно приложению № 1 к настоящему приказу;

2) График личного приема граждан в Министерстве цифрового развития и связи Омской области согласно приложению № 2 к настоящему приказу;

3) Форму карточки личного приема граждан в Министерстве цифрового развития и связи Омской области согласно приложению № 3 к настоящему приказу.

2. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Министр

А.А. Ключенко

ПОРЯДОК

организации работы с обращениями граждан в Министерстве цифрового развития и связи Омской области

1. Настоящий Порядок определяет основные правила работы с обращениями граждан, организацию личного приема граждан Министром цифрового развития и связи Омской области и его заместителями (далее – руководители), рассмотрения устных и письменных обращений граждан и распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в порядке, установленном Федеральным Законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», иными федеральными и областными нормативными правовыми актами.

2. В Министерстве цифрового развития и связи Омской области (далее – Министерство) рассматриваются обращения граждан, относящиеся к компетенции Министерства, обращения, поступившие в результате личного приема, а также направленные в письменной форме или в форме электронного документа.

3. Руководители осуществляют личный прием по адресу: 644033, г. Омск, ул. Красный Путь, д.109, в соответствии с графиком личного приема граждан Министром и его заместителями (далее - График). График размещается на информационном стенде Министерства и в сети Интернет на официальном сайте Министерства: post@digital.omskportal.ru.

4. Запись на личный прием осуществляет эксперт Министерства по адресу: 644033 г. Омск, ул. Красный Путь, д. 109, каб. 802 или по номеру телефона (3812) 37-40-59 с заполнением карточки приема, где указывается фамилия, имя, отчество заявителя, адрес проживания и содержание обращения.

5. В период отсутствия в назначенный день приема (отпуск, болезнь, командировка и др.) руководителя, к которому записан на прием гражданин, прием ведет лицо, его замещающее.

6. Все материалы, полученные от гражданина в ходе личного приема, передаются на регистрацию в канцелярию Министерства.

7. Результаты личного приема фиксируются в карточке личного приема граждан в Министерстве, ведение которых осуществляет сотрудник канцелярии.

8. 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, о чем делается запись в карточке личного приема. В остальных случаях заявителю дается письменный ответ по существу поставленных

в обращении вопросов. В случае если в обращении гражданина содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Министерства, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

9. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке установленном Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

10. Прием и регистрация обращений граждан в письменной форме или в форме электронного документа осуществляется путем регистрации в автоматизированной информационной системе Омской области «Единая система электронного документооборота», построенной на программной платформе DirectumRX, в разделе «Журнал регистрации обращений граждан» после чего указанные обращения передаются для рассмотрения Министру цифрового развития и связи Омской области.

11. Обращение гражданина (письменное или в электронной форме), материалы к обращению, поручение (резолуция) о порядке и сроке рассмотрения обращения гражданина направляются ответственному исполнителю, в компетенцию которого входит рассмотрение вопросов, изложенных в обращении.

12. Общий срок рассмотрения обращений граждан, поступивших в Министерство, в течение 30 дней со дня его регистрации.

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

14. Ответственный исполнитель обязан обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, подготовку ответа по существу поставленных в обращении вопросов, а также уведомление гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

Приложение № 2
к приказу Министерства
цифрового развития и связи
Омской области
от 22 марта 2025 года № 20-п

График
личного приема граждан в Министерстве цифрового развития и связи
Омской области

№ п/п	Фамилия, имя, отчество	Должность	Дни и часы приема
1	Ключенко Андрей Александрович	Министр цифрового развития и связи Омской области	Вторник 4-й недели каждого месяца с 15.00 до 17.00
2		Первый заместитель Министра цифрового развития и связи Омской области	Вторник 3-й недели каждого месяца с 15.00 до 17.00
3		Заместитель Министра цифрового развития и связи Омской области	Вторник 2-й недели каждого месяца с 15.00 до 17.00

Приложение № 3
к приказу Министерства цифрового
развития и связи Омской области
от 22 марта 2023 года № 20-н

Карточка
личного приема граждан в Министерстве цифрового развития и связи
Омской области

№ _____

Дата приема _____

Ф.И.О. гражданина _____

Ф.И.О. должностного лица осуществляющего прием

Адрес (почтовый и /или электронный) для направления ответа, контактный
номер телефона _____

Место работы _____

Содержание обращения

Резолюция, поручение _____

Результат рассмотрения обращения _____

Дата ответа или уведомления « ___ » _____ 20__ года

Подпись гражданина _____

Подпись должностного лица, осуществляющего прием _____