

Государственный регистрационный номер
МТР-20-86 от 31.03.2026



МИНИСТЕРСТВО ТУРИЗМА САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

«31» 03 2026

№ 86-Р

Об утверждении Положения о порядке организации рассмотрения обращений граждан в министерстве туризма Самарской области

В целях обеспечения организации работы, связанной с рассмотрением обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, организаций и общественных объединений в министерстве туризма Самарской области, руководствуясь Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», приказываю:

1. Утвердить прилагаемое Положение о порядке организации рассмотрения обращений граждан в министерстве туризма Самарской области.

2. Распоряжение министерства туризма Самарской области от 30.12.2022 № 13-р «Об утверждении положения о порядке организации рассмотрения обращений граждан в министерстве туризма Самарской области» признать утратившим силу.

3. Контроль за выполнением настоящего приказа оставляю за собой.

4. Опубликовать настоящий приказ в средствах массовой информации.

5. Настоящий приказ вступает в силу со дня его официального опубликования.

Министр туризма
Самарской области

Е.А. Матвеева

УТВЕРЖДЕНО
приказом министерства
туризма Самарской области
от 31.08.2024 № 80-12

Положение
о порядке организации рассмотрения обращений граждан
в министерстве туризма Самарской области

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке организации рассмотрения обращений граждан в министерстве туризма Самарской области (далее – Положение, министерство) определяет порядок рассмотрения обращений граждан в министерстве.

1.2. Положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ), Указом Президента Российской Федерации от 17.04.2017 № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций», постановлением Правительства Самарской области от 17.09.2015 № 583 «О государственной информационной системе Самарской области «Обращения граждан», Инструкцией по делопроизводству в Администрации Губернатора Самарской области и органах исполнительной власти Самарской области, утвержденной распоряжением Губернатора Самарской области от 27.12.2023 № 323-р (далее – Инструкция по делопроизводству).

1.3. В части, не урегулированной настоящим Положением, при рассмотрении обращений граждан следует руководствоваться действующим законодательством.

1.4. Министерством в пределах компетенции рассматриваются индивидуальные и коллективные обращения граждан Российской

Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, направленные в письменной форме или в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал), официального сайта министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»), обеспечивающего идентификацию и (или) аутентификацию граждан, а также устные обращения. К рассмотрению также принимаются письменные обращения, полученные посредством операторов почтовой связи, почтового ящика для корреспонденции, установленного на первом этаже здания министерства.

1.5. Руководители структурных подразделений министерства, исполнители, в работу которых направлено на рассмотрение обращение, несут ответственность за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений.

1.6. Организационно-техническое обеспечение рассмотрения устных и письменных обращений (прием, первичная обработка, регистрация), поступивших в министерство, осуществляет сотрудник, уполномоченный на ведение делопроизводства, электронного документооборота.

2. Порядок регистрации обращений граждан

2.1. Обращения подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента их поступления в министерство. В случае поступления обращения в день, предшествующий праздничным или выходным дням, регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

2.2. Сотрудник министерства, уполномоченный на ведение делопроизводства, электронного документооборота при регистрации обращений:

в правом нижнем углу первой страницы обращения проставляет регистрационный штамп с указанием даты регистрации и присвоенного регистрационного номера. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом обращения, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение;

заполняет регистрационно-контрольную карточку в автоматизированной информационной системе документооборота и делопроизводства Правительства Самарской области (далее – АИС ДД), блок «Обращения граждан»;

сканирует текст письменного обращения и приложенные к нему материалы (при наличии) для хранения в электронном виде. Обращение, поступившее в форме электронного документа с использованием Единого портала, распечатывается, после чего регистрируется сотрудником и сканируется. При невозможности провести сканирование документа или его части, в учетном деле и (или) регистрационно-контрольной карточке ставится соответствующая отметка;

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

проверяет обращение на повторность, неоднократность и дублирование, при необходимости подбирает находящуюся в архиве предыдущую переписку;

если обращение перенаправлено, то указывает, откуда оно поступило, проставляет дату и исходящий номер сопроводительного письма.

3. Порядок рассмотрения обращений граждан

3.1. Поступившее в министерство обращение после регистрации в установленном настоящим Положением порядке поступает на рассмотрение министру или лицу, его замещающему, для наложения резолюции.

3.2. Министр или лицо, его замещающее, при получении обращения в течение трех рабочих дней рассматривает его, накладывает резолюцию и определяет руководителя структурного подразделения министерства, ответственного за его исполнение. После чего руководитель структурного подразделения, указанный в резолюции, рассматривает обращение, накладывают резолюцию и определяет ответственного исполнителя, при необходимости соисполнителя, из числа сотрудников возглавляемого им структурного подразделения министерства, который(ые) обеспечивает(ют) рассмотрение и подготовку ответа на обращение.

3.3. При рассмотрении обращений ответственный исполнитель:
четко соблюдает резолюции, наложенные на обращение;
обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения;

готовит запрос, в том числе в электронной форме, для получения необходимых документов и материалов в других органах исполнительной власти и органах местного самоуправления, учреждениях и организациях, за исключением судов, органов дознания или органов предварительного следствия;

принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

дает ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Соисполнитель представляет исполнителю необходимую для рассмотрения информацию, документы и материалы для подготовки ответа на обращение.

3.4. Обращения рассматриваются непосредственно в структурном подразделении министерства, при необходимости с выездом на место, а также с участием гражданина, направившего обращение.

3.5. Все проекты ответов оформляются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству.

3.6. Если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию министерства, то в течение семи дней со дня регистрации обращение направляется в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

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

3.8. Министерство при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения обращения.

3.9. При рассмотрении обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в них, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

Не является разглашением сведений направление письменного обращения или запроса в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит

решение поставленных в обращении вопросов, предоставление запрашиваемой информации.

3.10. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

3.11. 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.

3.12. Запрещается направлять обращения, содержащие жалобу на действие (бездействие) должностных лиц, тем должностным лицам, действие (бездействие) которых обжалуются. В случае если в соответствии с запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суде.

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

3.14. В случае если в обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, министр или лицо, его замещающее, 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.

3.15. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также его членов семьи, остается без рассмотрения, в адрес заявителя направляется письмо с разъяснениями о недопустимости злоупотребления правом.

3.16. В случае если текст обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению по компетенции, о чем в течение семи дней с момента регистрации обращения в министерстве сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае если текст обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению по компетенции, о чем в течение семи дней с момента регистрации обращения в министерстве сообщается гражданину, направившему обращение.

3.17. В случае поступления обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте министерства в сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении.

3.18. В случае 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.

В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса предполагает распространение персональных данных, ответ не может быть дан без согласия субъекта персональных данных, если иное не предусмотрено федеральным законом.

3.19. В случае поступления в министерство конверта, почтового пакета, в котором при вскрытии не обнаружилось письменного вложения или обнаруживается недостача документов, упомянутых заявителем в описи или обращении, в том числе поступления обращения в письменной форме без подписи заявителя, сотрудниками министерства составляется акт в двух экземплярах, который подписывается двумя сотрудниками министерства и руководителем структурного подразделения.

Один экземпляр приобщается к обращению, указанному в абзаце первом настоящего пункта, второй направляется автору обращения.

4. Сроки рассмотрения обращений

4.1. Обращение, поступившее в министерство в соответствии с его компетенцией, рассматривается в течение тридцати дней со дня регистрации обращения.

Если установленный срок рассмотрения обращения истекает в выходной или праздничный день, последним днем рассмотрения считается следующий за ним рабочий день.

4.2. Министр или лицо, его заменяющее, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на тридцать дней в случаях, если требуется дополнительное изучение поставленных в нем вопросов либо проверка информации, содержащейся в обращении. О продлении срока рассмотрения обращения гражданин уведомляется в течение тридцати

дней со дня регистрации обращения в той же форме, в которой он обратился.

5. Отправка ответов на обращения

5.1. После подписания министром либо иным уполномоченным на то лицом ответа заявителю лицо, уполномоченное на ведение делопроизводства, электронного документооборота регистрирует ответ в установленном порядке.

5.2. В случае поступления обращения в министерство в письменной форме лицо, уполномоченное на ведение делопроизводства, электронного документооборота, составляет реестр почтовых отправлений (при необходимости), конвертирует и направляет ответ в письменной форме в адрес заявителя по почтовому адресу, указанному в обращении.

В случае поступления обращения в министерство в форме электронного документа ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании.

6. Порядок организации личного приема граждан

6.1. Личный прием граждан в министерстве проводится министром либо лицом, его замещающим, заместителем министра в соответствии с утвержденным графиком в министерстве.

6.2. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах размещается на официальном сайте министерства в сети «Интернет», а также на информационном стенде в помещении министерства.

6.3. Запись на личный прием осуществляется сотрудником, ответственным за организацию личного приема граждан, при личном

посещении гражданином министерства, по телефону или через электронную почту министерства.

6.4. Гражданин при обращении для записи на личный прием сообщает фамилию, имя, отчество, контактную информацию (адрес, телефон) и суть (тему) обращения. Если вопрос, с которым обратился гражданин, не входит в компетенцию министерства, сотрудник, ответственный за организацию личного приема граждан, рекомендует ему обратиться в другой государственный орган, орган местного самоуправления или организацию в соответствии с компетенцией.

Перед началом личного приема сотрудник, ответственный за организацию личного приема граждан в министерстве, проверяет паспорт или иной документ, удостоверяющий личность гражданина-заявителя в соответствии с федеральным законодательством.

6.5. В помещении, где проводится личный прием граждан, в интересах защиты прав гражданина и должностных лиц могут использоваться технические средства аудио- и (или) видеофиксации, о чем гражданин уведомляется. Осуществление аудио- и (или) видеозаписи личного приема заявителем допускается при наличии согласия всех должностных лиц, участвующих в личном приеме.

6.6. Осуществление гражданином права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц, в том числе всех участников правоотношений, связанных с рассмотрением обращений, а также любых лиц, участвующих в обеспечении реализации права граждан на обращение.

В целях исключения нарушения прав и свобод других лиц, ожидающих прием, продолжительность личного приема каждого гражданина не может превышать 20 минут.

6.7. Во время личного приема гражданин может обратиться устно либо оставить письменное обращение по существу излагаемых вопросов.

В случае предъявления гражданином письменного обращения в ходе личного приема лицом, ответственным за организацию личного приема граждан, на втором экземпляре обращения (экземпляре гражданина) делается отметка о поступлении документа путем проставления даты, подписи, расшифровки подписи (фамилии, инициалов).

К письменному обращению гражданин вправе приложить заранее подготовленные копии документов и материалов, подтверждающих доводы, изложенные в его обращении.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема граждан, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке и сроки, установленные действующим законодательством и настоящим Положением.

6.8. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина, которая в дальнейшем регистрируется в АИС ДД.

В случае если изложенные в устном обращении доводы 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 в карточке личного приема гражданина делается соответствующая запись.

В иных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в порядке и сроки, установленные Федеральным законом № 59-ФЗ и настоящим Положением.

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

6.10. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

7. Порядок хранения обращений и ответов на них

7.1. Исполненное обращение помещается в архив.

7.2. Хранение исполненных обращений осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» и законодательством об архивном деле в Российской Федерации.

7.3. Срок хранения обращений граждан, а также ответов по результатам рассмотрения данных обращений составляет пять лет.

Приложение №1
к Положению о порядке организации
рассмотрения обращений граждан
в министерстве туризма Самарской области

КАРТОЧКА
личного приема граждан

№ _____

Дата приема "____" _____ 20__ г.

Время приема _____ ч _____ м.

Фамилия _____

Имя _____

Отчество _____

Число, _____ месяц, _____ год
рождения: _____

Контактная информация (почтовый адрес, номер телефона, адрес электронной почты)

Краткое содержание устного обращения:

Фамилия, имя, отчество, должность лица, осуществляющего личный прием

ОБОРОТНАЯ СТОРОНА

Отметка о согласии/несогласии гражданина на получение устного/письменного ответа

Отметка о согласии/несогласии гражданина на получение устного ответа

Результат рассмотрения обращения (дан устный ответ, принято письменное обращение, даны поручения (описание, срок), приняты иные решения)

Подпись гражданина

(расшифровка)

Подпись
должностного лица,
осуществляющего
прием

(расшифровка)

Подпись
должностного лица,
ответственного за
организацию
личного приема
граждан

(расшифровка)