



МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ ЧЕЧЕНСКОЙ РЕСПУБЛИКИ

НОХЧИЙН РЕСПУБЛИКИН КУЛЬТУРИН МИНИСТЕРСТВО

ПРИКАЗ № 42-00

«22» июня 2016г.

г. Грозный

Об утверждении Порядка работы  
с обращениями граждан в  
Министерстве культуры  
Чеченской Республики

В соответствии с Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ и Законом Чеченской Республики «О порядке рассмотрения обращений граждан в Чеченской Республике» от 5 июля 2006 года № 12-РЗ

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемый Порядок работы с обращениями граждан в Министерстве культуры Чеченской Республики.
2. Определить ответственным за организацию приема граждан в Министерстве культуры Чеченской Республики Дебиева Магомеда Шараудиновича, помощника министра культуры Чеченской Республики.
3. Определить ответственным за организацию рассмотрения письменных обращений граждан в Министерстве культуры Чеченской Республики Шудуеву Рукият Туркоевну, начальника отдела делопроизводства и кадров Департамента организационной работы и кадровой политики.
4. Руководителям структурных подразделений Министерства культуры Чеченской Республики в своей деятельности руководствоваться утвержденным в пункте 1 настоящего приказа Порядком работы с обращениями граждан в Министерстве культуры Чеченской Республики.

Министр

Х-Б.Б. Даев

от 22 июня 2016 № 42-ос

## Порядок работы с обращениями граждан в Министерстве культуры Чеченской Республики

1. Настоящий Порядок работы с обращениями граждан в Министерстве культуры Чеченской Республики (далее - Порядок) определяет сроки и последовательность исполнения административных процедур, связанных с реализацией гражданами Российской Федерации (далее - граждане) конституционного права на обращение в государственные органы, а также устанавливает порядок взаимодействия между структурными подразделениями аппарата, должностными лицами Министерства культуры Чеченской Республики (далее - Министерство) и гражданами при своевременном и полном рассмотрении их обращений, принятии решений и подготовке ответов и распространяется на направленные в письменной форме или в форме электронного документа предложения, заявления или жалобы, а также устные обращения граждан, кроме обращений, рассмотрение которых регулируется соответствующими законодательными и иными нормативными правовыми актами.

2. Работа с обращениями граждан включает в себя следующие процедуры:

- прием и первичная обработка письменных обращений граждан;
- регистрация поступивших обращений, постановка на контроль;
- рассмотрение обращений в структурных подразделениях Министерства и подготовка ответа;
- личный прием граждан.

3. Письменное обращение с доставкой по почте или курьером направляется по почтовому адресу Министерства: ул. Гайрбекова М.Г. г. Грозный, 364024, либо по адресу электронной почты [mkchr@mail.ru](mailto:mkchr@mail.ru).

Факсимильное письменное обращение направляется по номеру: (8712) 22-27-46

Прием письменных обращений производится сотрудниками отдела делопроизводства и кадров Департамента организационной работы и кадровой политики Министерства культуры ЧР (далее - отдел делопроизводства и кадров).

4. Обращение может быть принято в ходе личного приема, доставлено средствами почтовой связи, доставлено непосредственно гражданином, передано по факсу, по информационным системам общего пользования.

5. Гражданский служащий отдела делопроизводства и кадров, ответственный за прием документов:

- проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки;
- проводит сверку реестров на корреспонденцию, поступившую фельдсвязью;
- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма подкалывает конверт;
- приобщает к тексту письма прилагающиеся к нему документы;

- возвращает на почту невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма.

6. Обращения с пометкой "Лично" не вскрываются. Конверты с грифом "Лично" передаются лицу, которому они адресованы.

7. Поступившие в Министерство обращения, независимо от способа их доставки, подлежат регистрации в течение трех дней с момента поступления в Министерство с использованием системы электронного документооборота и постановке на контроль.

8. Гражданские служащие отдела делопроизводства и кадров, ответственные за регистрацию обращений:

- в правом нижнем углу первой страницы письма проставляют регистрационный штамп с указанием присвоенного письму регистрационного номера. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

9. Прошедшие регистрацию обращения граждан в зависимости от содержания докладываются Министру (заместителю Министра) либо направляются руководителям соответствующих структурных подразделений.

10. Результатом выполнения действий по приему и первичной обработке обращений граждан является ввод информации о них в систему электронного документооборота, подготовка на доклад руководству и передача поступивших обращений в структурные подразделения Министерства.

11. Письменные обращения, поступившие в Министерство, рассматриваются в течение 30 дней с даты их регистрации, если не установлен иной, более короткий, контрольный срок рассмотрения обращения.

12. В случае направления запроса (в том числе в электронной форме) о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иной государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, срок рассмотрения письменного обращения может быть продлен Министром либо уполномоченным им на то лицом, но не более чем на 30 дней, уведомив гражданина, направившего обращение, о продлении срока рассмотрения его обращения.

13. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения руководитель структурного подразделения, в котором рассматривается обращение, не позднее, чем за пять рабочих дней до истечения срока исполнения поручения, представляет на имя Министра, докладную записку с обоснованием необходимости продления срока исполнения поручения.

В случае если в поручении о рассмотрении обращения указаны несколько структурных подразделений либо должностных лиц, подлинник обращения направляется структурному подразделению или должностному лицу - главному исполнителю (указанному в поручении первым), копии направляются структурным подразделениям - соисполнителям поручения.

14. Письменные предложения с обоснованием необходимости изменения головного исполнителя представляются Министру (заместителю Министра) руководителем заинтересованного структурного подразделения в течение трех дней от даты оформления поручения, а по срочным и оперативным поручениям - незамедлительно.

15. В случае если поручение выходит за пределы компетенции соисполнителей (структурных подразделений), определенных поручением, руководители этих структурных подразделений обеспечивают его исполнение в пределах установленной компетенции. При этом головной исполнитель представляет давшему поручение руководителю дополнительные предложения об изменении состава соисполнителей или о привлечении новых соисполнителей в течение трех дней от даты оформления поручения, а по срочным и оперативным поручениям - незамедлительно.

Соисполнители в адрес головного исполнителя направляют свои предложения в течение первой половины срока, отведенного на исполнение поручения.

16. Изменение головного исполнителя и соисполнителей оформляется (учитывается) отделом делопроизводства и кадров.

17. Ответственный исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
- запрашивает необходимые для рассмотрения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

18. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Министерства, направляется в течение семи дней с даты регистрации в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

19. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование Министерства культуры Чеченской Республики, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

20. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

21. Обращение, поступившее в Министерство в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком. В обращении гражданин указывает адрес электронной почты, на который должен быть направлен ответ. 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.

22. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. 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.

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

24. В случае, если в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

25. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит рассмотрению в Министерстве и направлению должностным лицам в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

26. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Министр 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 адрес Министерства. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

27. 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.

28. Основанием для отказа в рассмотрении обращений, поступивших в форме электронных сообщений, помимо оснований также может являться указание автором недействительных сведений о себе и (или) адреса для ответа, поступление дубликата уже принятого электронного сообщения, некорректность содержания электронного сообщения, невозможность рассмотрения обращения без необходимых документов и личной подписи (в

отношении обращений, для которых установлен специальный порядок рассмотрения).

29. В случае, 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.

30. Должностное лицо Министерства, ответственное за рассмотрение конкретного обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

- запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

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

- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

31. Сотрудники Министерства, участвующие в рассмотрении обращений, обеспечивают обработку и хранение персональных данных, обратившихся в Министерство граждан, в соответствии с законодательством Российской Федерации о персональных данных.

32. Должностные лица Министерства при рассмотрении обращений граждан в пределах своих полномочий вправе:

- приглашать обратившихся граждан для личной беседы;

- в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивать дополнительные материалы и получать объяснения у обратившихся граждан, а также в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- привлекать в установленном порядке переводчиков и экспертов;

- создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях, с выездом на место;

- проверять исполнение ранее принятых ими решений по обращениям граждан;

- поручать рассмотрение обращения другим организациям, их должностным лицам в порядке ведомственной подчиненности и контролировать ход рассмотрения обращений, за исключением случаев, установленных федеральными законами.

33. При рассмотрении обращений граждан не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращениях, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления, иную организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

34. Ответы на обращения граждан подписывают Министр, заместители министра.

35. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в письме вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

36. Подготовки специального ответа не требуется, если по результатам рассмотрения обращения принят правовой акт и экземпляр принятого правового акта направляется заявителю.

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

38. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного ответа.

39. После завершения рассмотрения письменного обращения и оформления ответа подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются в отдел делопроизводства и кадров, где проверяется правильность оформления ответа, а его краткое содержание заносится в систему электронного документооборота. Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим Порядком, возвращаются исполнителю для доработки.

40. При необходимости исполнитель может составить справку о результатах рассмотрения обращения (например, в случаях, если ответ заявителю был дан по телефону или в личной беседе, если при рассмотрении обращения возникли обстоятельства, не отраженные в ответе, но существенные для рассмотрения дела).

41. Итоговое оформление дел для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству Министерства.

42. Заявитель имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

43. Организацию работы с обращениями граждан в Министерстве осуществляет отдел делопроизводства и кадров, который обеспечивает единый порядок регистрации и учета обращений граждан, рассмотрения поставленных в них вопросов, систематического контроля за их рассмотрением и подготовкой ответов, режима их хранения.

44. Текущий контроль за соблюдением и исполнением работниками структурных подразделений Министерства требований Порядка осуществляют начальники отделов Министерства.

45. Руководители структурных подразделений Министерства обязаны регулярно проверять состояние исполнительской дисциплины, рассматривать случаи нарушения установленных сроков исполнения обращений, принимать меры по устранению причин нарушений.

46. По результатам проведённых проверок в случае выявления нарушений осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

## Личный прием граждан

47. Непосредственную организацию личного приема граждан в Министерстве осуществляет помощник министра культуры Чеченской Республики.

48. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. На основании этого документа оформляется карточка личного приема гражданина (Приложение 1 к настоящему Порядку) и оформляется запись в Журнале учета личного приема граждан (Приложение 2 к настоящему Порядку).

49. Во время личного приема гражданин может сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов. Содержание обращения заносится в карточку личного приема гражданина.

50. Ответственный за организацию приема осуществляет подбор и представляет для доклада принимающему должностному лицу все необходимые документы по обращениям граждан, записавшимся на личный прием.

Ответственный за организацию приема может уточнять мотивы обращения и существо вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность просьбы гражданина.

51. При необходимости ответственный за организацию личного приема граждан вправе запрашивать от начальников отделов Министерства дополнительную информацию и справочные материалы по существу обращения.

52. Личный прием граждан ведется в порядке очередности.

53. 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 приёма гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

54. Письменные обращения, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

55. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поставленных гражданином вопросов не входит в компетенцию Министерства, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

56. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, а новых доводов или обстоятельств в ходе личного приема гражданин не привел.

57. Результатом приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие должностным лицом, осуществляющим прием, решения по разрешению поставленного вопроса.



Карточка личного приема граждан

<i>Дата записи:</i>
<i>Дата приема:</i>


<i>Ф.И.О. посетителя</i>	
<i>Дата рождения</i>	
<i>Адрес по прописке</i>	
<i>Адрес фактического проживания</i>	
<i>Серия и № паспорта</i>	
<i>Место работы, должность</i>	
<i>Контактный телефон</i>	
<i>Краткое содержание вопроса</i>	
<i>Ф.И.О. принявшего посетителя</i>	
<i>Резолюция принявшего посетителя</i>	
<i>Отметка о результате приема</i>	
<i>Подпись</i>	



ЛИСТ  
согласования проекта приказа Министерства культуры ЧР «Об утверждении  
Порядка работы с обращениями граждан в Министерстве культуры  
Чеченской Республики»

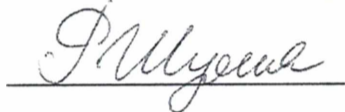
Проект согласовывает:

Первый заместитель министра культуры  
Чеченской Республики

 Р.В. Милькиев

Проект вносит:

Начальник отдела делопроизводства и кадров  
Департамента организационной работы и  
кадровой политики


 Р.Т. Шудуева

Проект визирует:

Директор Департамента организационной  
работы и кадровой политики

 И.В. Исаков

Консультант отдела делопроизводства  
и кадров Департамента организационной  
работы и кадровой политики

 А.Р. Нажаев