



МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ
(МИНКУЛЬТУРЫ ИНГУШЕТИИ)

П Р И К А З

31.12. 2014г.

№ 01-07/501-11

г. Назрань

**Об утверждении Положения о
порядке рассмотрения обращений граждан,
поступивших в Министерство культуры
Республики Ингушетия.**

приказываю:

Утвердить прилагаемое Положение о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в Министерство культуры Республики Ингушетия.

Министр

Handwritten signature of M. Gazdieva in black ink.

М.Газдиева

**Положение
о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в Министерство
культуры Республики Ингушетия**

I. Общие положения

1. Настоящее положение о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в Министерство культуры Республики Ингушетия (далее - Положение), определяет порядок регистрации и рассмотрения письменных обращений граждан, контроля за их исполнением, организационного приема граждан в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59 - ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

II. Порядок рассмотрения письменных обращений граждан

2. Все поступившие письменные обращения граждан (далее-обращения) регистрируются и ставятся на контроль исполнения в системе электронного документооборота в течение трех дней с момента поступления в Министерство.

3. При регистрации проставляет штамп на обращении, в котором указывается входящий номер и дата регистрации.

4. При регистрации заполняется учетная карточка, в которой:

1) обращению присваивается регистрационный номер;
2) указываются фамилия и инициалы гражданина (в именительном падеже) и его почтовый адрес;

3) отмечается вид доставки обращения (письмо, электронное письмо, телеграмма, факс). Если письмо переадресовано в адрес Министерства, то указывается, откуда оно поступило, дата и исходящий номер сопроводительного письма.

5. Обращение, поступившее в Министерство по информационным системам общего пользования, распечатывается на бумажном носителе, после чего такое обращение подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

6. При приеме письменного обращения непосредственно от гражданина по его просьбе на втором экземпляре принятого обращения проставляется штамп, в котором указывается входящий номер и дата регистрации, сообщается контактный телефон Министерства (телефон для справок по обращениям граждан).

7. Прошедшие регистрацию обращения в день регистрации направляются министру или заместителям министра в соответствии с распределением обязанностей для их последующего распределения в структурные подразделения Министерства, к компетенции которых отнесено рассмотрение соответствующих вопросов.

8. Министр (заместитель министра) в трехдневный срок с момента регистрации обращения гражданина направляет поручение о рассмотрении обращения в

структурные подразделения Министерства.

9. Начальник структурного подразделения Министерства, получившего поручение о рассмотрении обращения, в день получения поручения о рассмотрении обращения тот же день дает соответствующее поручение государственному гражданскому служащему данного структурного подразделения Министерства - исполнителю поручения (далее -Исполнитель) и:

1) в случае если обращение гражданина относится к компетенции Министерства, дает поручение Исполнителю о рассмотрении обращения с указанием срока подготовки ответа гражданину;

2) в случае если обращение гражданина не относится к компетенции Министерства, дает поручение Исполнителю о направлении обращения в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, а также об уведомлении гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

10. Исполнитель в течение семи дней со дня регистрации обращения исполняет поручение, указанное в подпункте 2 пункта 9 настоящего Положения, направляет обращение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, а также уведомляет гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, путем направления письма, за исключением случая, если текст письменного обращения не поддается прочтению.

В случае 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 Исполнитель в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщает гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению, путем подготовки и направления соответствующего письма.

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

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, Исполнитель в течение семи дней со дня регистрации оформляет в электронном документообороте «Практика» ходатайство на имя Министра (заместителя министра) о списании обращения в дело.

11. В случае если поручение о рассмотрении обращения дано нескольким структурным подразделениям, то подлинник обращения направляется структурному подразделению - ответственному исполнителю (указанному в поручении первым), копии направляются структурным подразделениям - соисполнителям поручения. Структурные подразделения - соисполнители поручения в указанный ответственным исполнителем срок, который не должен превышать 10 календарных дней со дня получения поручения о рассмотрении обращения, направляют в адрес ответственного исполнителя свои предложения.

12. Исполнитель, получивший поручение о подготовке ответа на обращение

гражданина, изучает обращение и материалы к нему, в том числе в целях установления обоснованности доводов гражданина и принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов, и при необходимости запрашивает дополнительную информацию.

13. В случае поступления обращения, в котором обжалуется судебное решение, Исполнитель в течение семи дней со дня регистрации обращения готовит письмо с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения и обеспечивает его направление гражданину.

14. В случае если в обращении гражданина содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, Исполнитель в течение семи дней со дня регистрации обращения готовит письмо о направлении обращения в государственный орган в соответствии с его компетенцией, а также об уведомлении гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

15. В случаях если для исполнения поручения необходимо проведение проверки, истребование дополнительных материалов, срок исполнения поручения может быть продлен министром (заместителем министра), но не более чем на 30 календарных дней.

В этих целях начальник структурного подразделения, ответственного за исполнение поручения, не позднее, чем за 3 дня до истечения срока исполнения поручения представляет на имя министра (заместителя министра) служебную записку с обоснованием необходимости продления срока исполнения поручения.

В случае получения резолюции министра (заместителя министра) о продлении срока исполнения поручения в течение одного рабочего дня в адрес гражданина направляется уведомление за подписью министра(заместителя министра) с указанием срока направления ответа на его обращение.

Продление срока рассмотрения обращения отражается в системе электронного документооборота в течение одного дня со дня вынесения резолюции министром (заместителем министра).

16. 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, Исполнитель в течение трех рабочих дней с момента получения поручения о подготовке ответа готовит служебную записку на имя министра (заместителя министра) о решении вопроса о целесообразности продолжения переписки с гражданином. Министр (заместитель министра) в течение трех рабочих дней с момента получения указанной служебной записки принимает решение о целесообразности (нецелесообразности) продолжения переписки с гражданином, которое оформляется резолюцией.

В случае принятия решения о нецелесообразности продолжения переписки с гражданином Исполнитель в течение трех рабочих дней с момента принятия такого решения направляет соответствующее уведомление гражданину.

В случае принятия решения о целесообразности продолжения переписки, обращение гражданина рассматривается в порядке, установленном настоящим Положением.

17. Ответ на обращение гражданина и в государственные органы печатается на бланках установленной формы в соответствии с инструкцией по делопроизводству.

18. Ответ должен содержать разъяснения по всем поставленным в обращении вопросам. Ответственность за содержание ответа гражданину возлагается на

начальника структурного подразделения Министерства, получившего поручение о рассмотрении обращения.

19. Ответ на обращение гражданина подписывается министром (заместителем министра) в соответствии с компетенцией.

20. Ответ на обращение направляется гражданину в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения. Исходящий номер ответа на обращение должен соответствовать регистрационному номеру обращения.

21. В случае если обращение поступило на рассмотрение в Министерство из Администрации Главы Республики Ингушетия и Правительства Республики Ингушетия, органов государственной власти, информация о результатах рассмотрения обращения с копией ответа гражданину направляется в соответствующий государственный орган в срок, указанный в сопроводительном письме, но не превышающий срок, указанный в пункте 20 настоящего Положения.

III. Порядок проведения личного приема граждан

22. Личный прием граждан проводится министром и заместителями министра в своих рабочих кабинетах.

23. Личный прием граждан министром и заместителями министра проводится по предварительной записи согласно утвержденным графикам приема граждан по личным вопросам.

24. Запись граждан на личный прием осуществляется ответственным лицом, назначенным министром, по телефону 8 (8732) 22-14-39.

25. При поступлении устного обращения гражданина о записи на личный прием ответственное лицо, назначенное министром, вносит запись в Журнал предварительной записи граждан на личный прием по форме согласно приложению № 1 к настоящему Положению. Одновременно заполняется Карточка личного приема гражданина по форме согласно приложению № 2 к настоящему Положению.

26. Содержание устного обращения гражданина заносится в карточку личного приема гражданина в день личного приема.

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 гражданина.

В остальных случаях, по результатам рассмотрения поставленных на личном приеме вопросов гражданину в течение 30 дней с момента личного приема направляется письменный ответ, о чем делается соответствующая запись в Карточке личного приема гражданина.

27. При проведении личного приема граждан министром и заместителями министра могут быть приглашены руководители структурных подразделений Министерства, о чем делается пометка в карточке личного приема.

28. Письменное обращение гражданина, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. О принятии письменного обращения гражданина производится запись в Карточке личного приема гражданина.

29. В случае если в устном обращении гражданина, данном в ходе личного приема, будут содержаться вопросы, решение которых не входит в компетенцию Министерства, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует

обратиться, о чем делается соответствующая запись в Карточке личного приема гражданина.

30. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чем делается соответствующая запись в Карточке личного приема гражданина.

IV. Контроль за организацией рассмотрения обращений граждан

31. Контроль за организацией рассмотрения обращений граждан проводится начальником структурного подразделения Министерства, которому дано поручение о рассмотрении обращения, путем оперативного выяснения хода рассмотрения обращений граждан и подготовки ответа на обращения Исполнителем.

32. Обращение гражданина (поручение о рассмотрении обращения гражданина) снимается с контроля в день направления ответа гражданину.

Обращение гражданина (поручение о рассмотрении обращения гражданина), по которому был продлен срок исполнения, снимается с контроля в день направления окончательного ответа гражданину.

33. Данные о снятии обращения гражданина (поручения о рассмотрении обращения гражданина) с контроля исполнения вносятся в единую систему электронного документооборота в сроки, указанные в пункте 32 настоящего Положения.

V. Соблюдение гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

34. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, 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 или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

35. Обработка персональных данных, содержащихся в обращении граждан, осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»

VI. Организация хранения обращений граждан

36. Обращения граждан (предложения, заявления, жалобы, претензии), документы по их рассмотрению (справки, сведения, переписка), карточки личного приема граждан хранятся в течение 5 лет с момента направления ответа на обращение, за исключением обращений граждан, содержащих сведения о недостатках, злоупотреблениях, коррупции, указанные обращения граждан хранятся постоянно.

37. В случае ликвидации Министерства обращения граждан, сроки временного хранения которых не истекли, передаются на хранение в соответствующий государственный архив в порядке, предусмотренном законодательством.

Приложение №1
К Положению о порядке рассмотрения
обращений граждан, поступивших в
Министерство Культуры
Республики Ингушетия

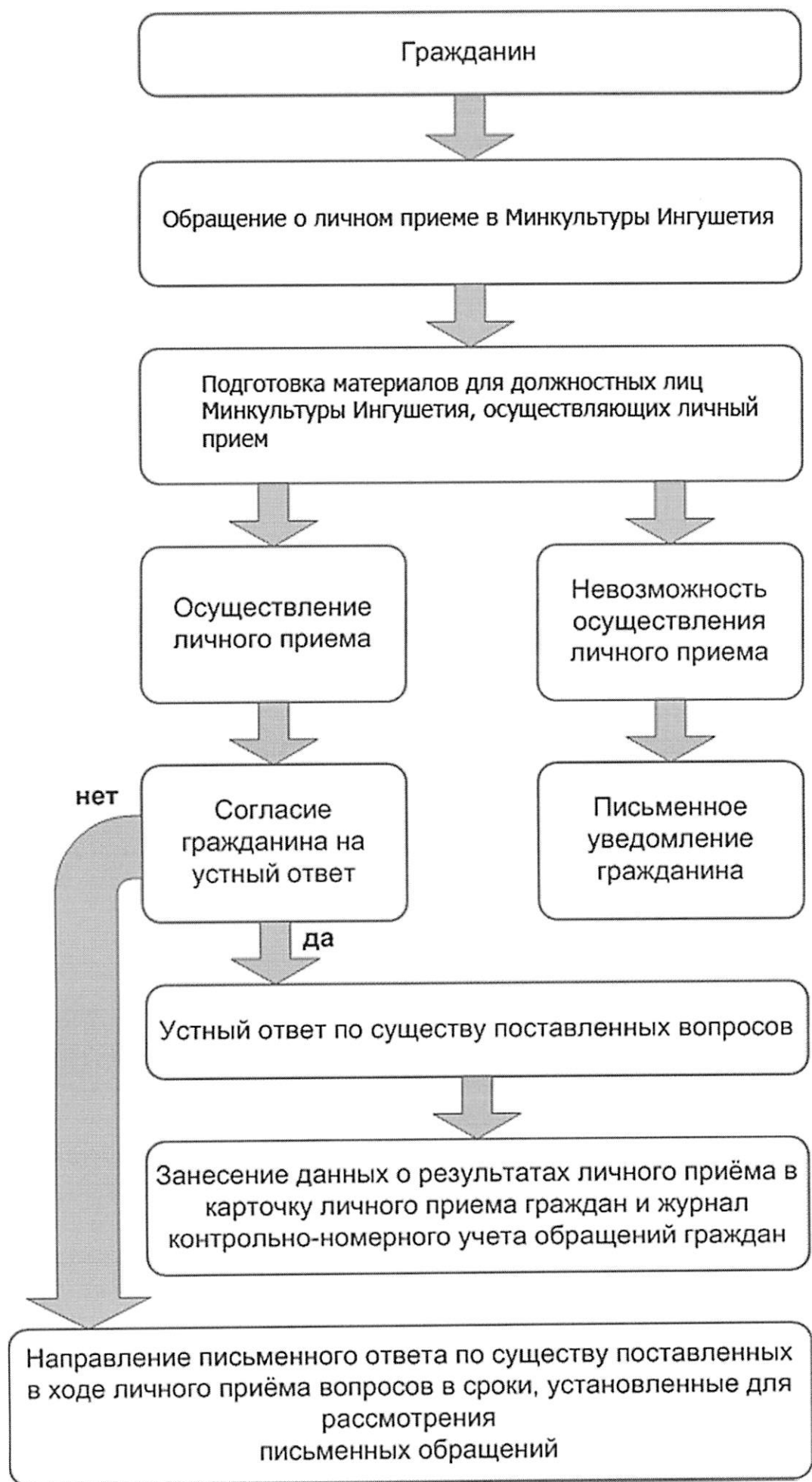
**Журнал
предварительной записи граждан
на личный прием к руководству
Министерства культуры
Республики Ингушетия**

№ п/п	Ф.И.О.	Краткое содержание вопроса	Место жительства, телефон	примечание
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				

Приложение № 2
к Положению о порядке рассмотрения
обращений граждан, поступивших в
Министерство культуры
Республики Ингушетия

**Карточка личного приема гражданина руководством
Министерства культуры Республики Ингушетия**

№ регистрационный	Ф.И.О. (полностью)	Место жительства	Вид доставки обращения	Отметка об исполнении	примечание



Порядок и время приема граждан

Информация о порядке личного приема граждан должностными лицами Министерства культуры Республики Ингушетия и о ходе рассмотрения поступивших в Минкультуры Ингушетии обращений граждан предоставляется сотрудниками отдела гражданской службы, кадров и делопроизводства Минкультуры Ингушетии по телефонам: (8732) 22-14-39, 22-83-20, 22-64-69.

Личный прием граждан осуществляется в здании Министерства культуры Республики Ингушетия по адресу: г. Назрань, ул. Чеченская, д. 2:

а) сотрудниками Министерства культуры Республики Ингушетия - в течение рабочего дня (понедельник - пятница - с 9.00 до 17.45);

б) руководством Министерства культуры Республики Ингушетия - в соответствии с графиком личного приема, утвержденным Министром культуры Республики Ингушетия.

Информационный стенд о предоставлении государственных услуг Министерством культуры Республики Ингушетия размещается на проходной Министерства культуры по адресу: г. Назрань, ул. Чеченская, д. 2.

Гражданин может обратиться:

**в Министерство культуры Республики Ингушетия:
письменно по почте: 386102, г. Назрань, ул. Чеченская, д. 2;
устно на личном приеме или по телефону: (8732) 22-14-39;
письменно по факсу: (8732) 22-64-69;**

**в форме электронного документа путем заполнения установленной формы на Едином портале (www.gosuslugi.ru);
по электронной почте в сети Интернет (mkri06@mail.ru или minkult@ingushetia.ru);**

Ответственный за организацию приёма граждан:

Колоева Танзила Султановна (тел. 22-83-20).