МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ РЕСПУБЛИКИ ДАГЕСТАН
(МИНКУЛЬТУРЫ РД)

ПРИКАЗ

"06" мая 2022 г. № 164-ОД

г. Махачкала

Об утверждении и введении в действие Инструкции о порядке рассмотрения обращений и приема граждан в Министерстве культуры Республики Дагестан

В целях установления в Министерстве культуры Республики Дагестан порядка рассмотрения обращений и организации приема граждан, руководствуясь статьей 3 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»,

п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию о порядке рассмотрения обращений и приема граждан в Министерстве культуры Республики Дагестан (далее - Инструкция).
2. Разместить настоящий приказ на официальном сайте Министерства культуры Республики Дагестан (www.minkultrd.ru).
3. Признать утратившим силу приказ Министерства культуры Республики Дагестан от 3 июля 2012 г. N 469 "Об утверждении Административного регламента по предоставлению Министерством культуры Республики Дагестан государственной услуги по организации приема граждан, обеспечению своевременного и в полном объеме рассмотрения их устных и письменных обращений с уведомлением граждан о принятии решения в установленный законодательством Российской Федерации срок" (зарегистрирован Министерством юстиции Республики Дагестан 4 июля 2012 г., регистрационный N 1745).
4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Министр **З. Бутаева**

Утверждена
приказом Министерства культуры РД
от 06.05. 2022 г. № 164-д

Инструкция
о порядке рассмотрения обращений и приема граждан
в Министерстве культуры Республики Дагестан

1. Общие положения

1.1. Настоящая Инструкция о порядке рассмотрения обращений и приема граждан в Министерстве культуры Республики Дагестан (далее - Инструкция) разработана в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и иным федеральным законодательством.

Инструкция устанавливает порядок рассмотрения и разрешения в Министерстве культуры Республики Дагестан (далее - Министерство) обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, обращений и запросов должностных лиц о нарушениях их прав и свобод, прав и свобод других лиц, о нарушении законов на территории Российской Федерации, а также порядок приема граждан, должностных лиц в Министерстве.

1.2. Правоотношения, связанные с рассмотрением в Министерстве поступивших обращений от граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства о нарушении их прав и свобод за пределами территории Российской Федерации, регулируются соответствующими международными договорами Российской Федерации.

1.3. Основные термины, используемые в Инструкции:

1) **обращение** - изложенные в письменной, устной форме или в форме электронного документа предложение, заявление, жалоба или ходатайство;

2) **предложение** - рекомендация заявителя по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению деятельности государства и общества в социально-экономической и иных сферах;

3) **заявление** - просьба гражданина или иного лица о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

4) **жалоба** - просьба заявителя о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

5) **ходатайство** - просьба заявителя о признании в случаях, установленных законодательством Российской Федерации, определенного статуса, прав, свобод;

6) **коллективное обращение** - обращение двух или более лиц, а также обращение, принятое на собрании и подписанное организаторами или участниками собрания;

7) **первичное обращение** - обращение по вопросу, ранее не рассматриваемое в Министерстве, либо поступившее от лиц, ранее не обращавшихся лиц по уже рассматриваемому вопросу;

8) **дубликат обращения** - повторный экземпляр или копия одного и того же обращения от одного и того же заявителя;

9) **повторное обращение** - обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в котором обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, или указывается на недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения, либо сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения;

10) **запрос** - оформленный надлежащим образом, с соблюдением требований федерального законодательства документ, направленный уполномоченными должностными лицами, а также членами Совета Федерации или депутатами всех уровней (депутатский запрос).

1.4. Обращения могут быть индивидуальными, то есть поданными самими гражданином, объединением граждан или юридическим лицом, которые считают свои права либо права других лиц нарушенными, и коллективными.

1.5. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением с критикой деятельности либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов, либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

1.6. При рассмотрении обращения не допускается разглашение содержащихся в нем сведений, а также сведений о частной жизни заявителя без его согласия.

1.7. Ответственность за объективное, всестороннее и своевременное разрешение обращений возлагается на сотрудников и руководителей Министерства.

2. Пределы действия Инструкции

2.1. Положения Инструкции распространяются на обращения, содержащие сведения о нарушениях законодательства, охраняемых законом прав, свобод и интересов человека и гражданина, интересов общества и государства, полученные в письменной или устной форме на личном приеме, по почте, телеграфу, факсимильной связи, информационным системам общего пользования.

В соответствии с настоящей Инструкцией рассматриваются обращения граждан, направленные средствами массовой информации.

Установленный настоящей Инструкцией порядок рассмотрения обращений распространяется на все обращения, за исключением тех, которые подлежат рассмотрению в порядке, предусмотренном федеральными конституционными законами или федеральными законами, предусматривающими специальный порядок рассмотрения.

2.2. Поступившие обращения подлежат обязательной регистрации в течении 3 дней с момента поступления в Министерство.

2.3. Письменное обращение гражданина, должностного и иного лица должно в обязательном порядке содержать либо наименование государственного органа, в который направляется обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо его должность, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресовании обращения, изложение существа вопроса, личную подпись указанного гражданина и дату.

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

Обращение, поступившее в форме электронного документа, обязательно должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, направившего обращение, адрес электронной почты, если ответ (уведомление) должен быть направлен в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ (уведомление) должен быть направлен в письменной форме.

В случае, если в Интернет-обращении заявителем указан адрес электронной почты, по этому адресу направляется уведомление о приеме обращения, после чего обращение распечатывается и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением.

Ответ на Интернет-обращение может направляться как в письменной форме, так и в форме электронного сообщения.

В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или 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 рамках его компетенции.

Обращения, в которых отсутствуют сведения, достаточные для их разрешения, либо не представляется возможным понять существо вопроса, в течении 7 дней со дня регистрации возвращаются заявителям с предложением восполнить недостающие данные, а при необходимости - с разъяснением, куда им для этого обратиться.

По обращениям, поступившим в форме электронного документооборота, на адрес электронной почты заявителя в течении 7 дней со дня регистрации направляется уведомление о невозможности разрешения обращения с предложением восполнить недостающие данные.

Сообщение заявителю подписывается начальником подразделения или заместителем министра культуры Республики Дагестан. При последующем поступлении обращения в Министерство после устранения причин, препятствовавших его рассмотрению, оно рассматривается как первичное и разрешается в соответствии с настоящей Инструкцией.

2.4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на него не дается, и оно не подлежит направлению в иные государственные органы, об этом течении 7 дней со дня регистрации сообщается автору обращения, если его фамилия и адрес поддаются прочтению с одновременным возвращением обращения заявителю и разъяснением права повторного обращения по данному вопросу. Копии таких обращений хранятся в номенклатурных делах.

2.5. Обращения, в которых содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью, имуществу должностного лица или членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу с уведомлением заявителя о недопустимости злоупотребления предоставленным ему законом правом обращение.

При наличии в таком обращении данных, указывающих на признаки преступления, оно направляется для проведения проверки в порядке, установленном УПК РФ.

2.6. 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, заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

2.7. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемы и обращениями, и при этом обращении не приводятся новые доводы и обстоятельства, руководитель органа исполнительной власти либо уполномоченное на то должностное лицо 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 один и тот же орган исполнительной власти. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

3. Рассмотрение обращений

3.1. Обращения, поступившие в Министерство, подлежат обязательному рассмотрению. По результатам предварительного рассмотрения должно быть принято одно из следующих решений:

о принятии к разрешению;

об оставлении без разрешения;

о направлении в другие органы;

о прекращении рассмотрения обращения;

о приобщении к ранее поступившему обращению;

о возврате заявителю.

3.2. Обращения, рассмотрение которых относится к компетенции нескольких подразделений, направляются подразделением, указанным среди исполнителей первым (ответственный исполнитель), с поручением о проверке доводов в полном объеме.

3.3. Обращения, подлежащие разрешению другими органами и организациями, в течении 7 дней со дня регистрации направляются по принадлежности с одновременным извещением об этом заявителей и разъяснением принятого решения.

3.4. При направлении обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в случае необходимости у них может быть истребована информация о результатах рассмотрения обращения.

4. Разрешение обращений и запросов

4.1. Порядок проверки обращений и запросов, обеспечивающий наиболее объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение поставленных в них вопросов, определяется руководителями структурных подразделений Министерства.

4.2. Поступившие в Министерство обращения разрешаются с изучением копий судебных решений, материалов прокурорских проверок и иных материалов.

Для оперативности истребования проверочных материалов используются технические средства информации и связи.

4.3. Обращения, содержащие сведения о систематическом ущемлении прав и свобод граждан, многочисленных или грубых нарушениях закона, не получивших должной оценки правоохранительных органов и нижестоящих прокуроров, а также обращения по наиболее актуальным (резонансным) вопросам проверяются, как правило, с выездом на место, либо за результатами проверок таких обращений устанавливается контроль.

4.5. По итогам рассмотрения обращения может быть принято одно из следующих решений:

«удовлетворено» - приняты меры к полному или частичному восстановлению прав законных интересов заявителя;

«удовлетворено повторное обращение» - принято решение об удовлетворении обращения, в котором обжалуются ответы и/или по которому принималось решение об отказе в удовлетворении ранее поданного обращения, а также по которому подтвердились факты волокиты и небрежности при рассмотрении предыдущего обращения, независимо от принятого по существу обжалуемых вопросов решения;

«отклонено» - требования заявителя, изложенные в обращении, признаны необоснованными;

«разъяснено» - разъяснены вопросы правового характера, в том числе при отсутствии в обращении просьб об удовлетворении каких-либо требований или ходатайств, либо если к моменту рассмотрения обращения по нему уже принято решение компетентным органом;

«принято иное решение» - оставлено без разрешения, возвращено заявителю, приобщено к материалам, прекращена переписка;

«направлено» - направлено в течении 7 дней со дня регистрации для разрешения в другое ведомство, другую организацию по принадлежности.

5. Сроки рассмотрения обращений

5.1. Обращения граждан и организаций рассматриваются в Министерстве в течении 30 дней с даты их регистрации. При необходимости срок рассмотрения письменного обращения может быть продлен министром (заместителем министра), либо уполномоченным должностным лицом, но не более чем на 30 дней, с одновременным информированием заявителя и указанием причин продления.

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

5.2. В случае проведения дополнительной проверки, запроса материалов и в других исключительных случаях срок разрешения обращений продлевается министром экономики и территориального развития Республики Дагестан, либо его заместителем с одновременным уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения и характере принимаемых мер, но не более чем на 30 дней.

5.3. В ходатайстве о продлении срока проверки по обращению указываются причины продления срока и срок, в который обращение будет разрешено.

6. Направления ответов на обращения и запросы

6.1. Обращения, в том числе взятые на контроль, считаются разрешенными только в том случае, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты в соответствии с действующим законодательством необходимые меры и даны исчерпывающие ответы заявителям.

Ответ на обращение (запрос), поступившее в Министерство по информационным системам общего пользования, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу.

6.2. При отказе в удовлетворении обращения ответ заявителю должен быть мотивирован. В нем дается оценка всем доводам обращения, а отказ в его удовлетворении должен быть обоснован.

7. Организация приема заявителей в Министерстве культуры Республики Дагестан

7.1. Прием граждан, представителей государственных и общественных организаций, а также иных лиц осуществляется в приемной Министерства (далее - приемная) в день их обращения с участием при необходимости представителей других подразделений.

7.2. Начальники подразделений, их заместители принимают граждан с обращениями на решения, ранее принятые в Министерстве.

7.3. График приема граждан министром, его заместителями утверждается приказом министра.

7.4. Руководством Министерства прием населения проводится не реже одного раза в неделю.

7.5. При личном приеме гражданин обязан предъявить документ, удостоверяющий его личность.

7.6. Посетители, направленные из приемной на прием к работникам подразделений с первичными жалобами, принимаются незамедлительно.

7.7. Ответ на обращение, принятое на личном приеме, дается в соответствии с требованиями раздела 6 настоящей Инструкции.

Содержание устного обращения заносится в книгу регистрации приема посетителей либо в компьютерную базу.

В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается соответствующая запись.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

7.8. В случае, если во время приема граждан решение поставленных вопросов невозможно, принимается письменное обращение, которое после регистрации направляется на рассмотрение в соответствующие структурные подразделения органа исполнительной власти.

В случае, если поставленные гражданином во время приема вопросы не входят в компетенцию органа исполнительной власти, ему разъясняется порядок обращения в соответствующие органы государственной власти.

1 экз.- в ОГСКРиД
1 экз. – помощнику министра
По 1 экз. во все структурные подразделения.

Исполнитель:
Помощник министра _____ Г.М. Курбанова