

Утвержден
приказом Министерства промышленности и
энергетики Чеченской Республики
от 26.04.2016 № 62-ч

Порядок

по организации приема граждан, обеспечению своевременного и в полном объеме рассмотрения их устных и письменных обращений, с уведомлением граждан о принятии решений в установленный законодательством Российской Федерации срок, в Министерстве промышленности и энергетики Чеченской Республики.

I. Общие положения

1. Настоящий Порядок по организации приема граждан, обеспечению своевременного и в полном объеме рассмотрения их устных и письменных обращений, с уведомлением граждан о принятии решений в установленный законодательством Российской Федерации срок, в Министерстве промышленности и энергетики Чеченской Республики (далее – Порядок) разработан в целях повышения качества рассмотрения обращений граждан в Министерстве промышленности и энергетики Чеченской Республики (далее – Министерство) и определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан.

Требования к порядку информирования заявителя

2. Информация о месте нахождения и графике работы Министерства:

- адрес места нахождения Министерства – г.Грозный, ул.Гикало, д.4;
- график (режим) работы Министерства – понедельник, вторник, среда, четверг, пятница с 09.00ч. до 18.00ч.

3. Самостоятельная передача гражданами письменных обращений в Министерство осуществляется по адресу:

- г.Грозный, ул.Гикало, д.4.

4. График приема письменных обращений граждан в Министерство: понедельник, вторник, среда, четверг, пятница с 09.00ч. до 13.00ч. и с 14.00ч. до 18.00ч.

5. Письменные обращения с доставкой по почте направляются по почтовому адресу Министерства:

364051, г.Грозный, ул.Гикало, д.4.

6. Обращения в Министерство в форме электронного документа направляются на официальный сайт Министерства по адресу электронной почты: office@minpromchr.ru.

7. Факсимильные письменные обращения направляются по номерам телефонов: 22-28-83, 22-21-79.

8. Сведения о месте нахождения и телефонных номерах Министерства, почтовом адресе и адресе электронной почты для направления обращений граждан размещены на официальном сайте Министерства.

Порядок получения заявителями информации

9. Информация о Порядке размещается на официальном сайте Министерства в сети Интернет.

10. Основными требованиями к информированию граждан о Порядке являются достоверность предоставляемой информации, четкость в изложении информации и полнота информирования.

11. Информирование граждан о Порядке обеспечивается государственными гражданскими служащими Министерства непосредственно на личном приеме, а также по телефону.

12. При общении с гражданами (по телефону или лично) государственные гражданские служащие Министерства должны корректно и внимательно относиться к гражданам, не унижая их чести и достоинства. Устное информирование о Порядке должно проводиться с использованием официально-делового стиля речи.

13. По телефону заявителям предоставляется следующая информация:

- контактные телефоны должностных лиц;
- график приема граждан министром, первым заместителем министра, заместителями министра;
- почтовый и электронный адреса, номер телефона-факса для направления письменных обращений в Министерство;
- о регистрации и ходе рассмотрения обращений граждан, в том числе о должностных лицах, которым поручено рассмотрение обращений, о переадресации обращений в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, о продлении срока рассмотрения обращения с указанием оснований для этого;
- порядок обжалования действий (бездействия) и решений должностных лиц Министерства, осуществляемых и принимаемых в ходе приема граждан.

14. Места получения информации о Порядке оборудуются информационными стендами, на которых размещается следующая информация:

- графики личного приема граждан уполномоченными должностными лицами;
- номера кабинетов, где осуществляется прием письменных обращений граждан и устное информирование граждан;
- фамилии, имена и отчества должностных лиц, осуществляющих прием письменных обращений граждан и устное информирование граждан;
- адрес официального сайта Министерства;
- номера телефонов справочной службы, факсов, адрес электронной почты Министерства.

II. Организация проведения приема граждан

Результат организации проведения приема граждан

1. Результатом организации проведения приема граждан являются:

- ответ в устной, письменной форме или в форме электронного документа на все поставленные в обращении вопросы;
- уведомление в письменной форме о переадресации обращения в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав и законных интересов гражданина;
- оставление обращения без ответа по существу поставленных вопросов в случаях, установленных пунктами II.19 – II.21 Порядка.

Сроки рассмотрения обращений граждан

2. Общий срок рассмотрения письменных обращений граждан – тридцать дней со дня их регистрации.

3. Письменные обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции Министерства, в срок до семи дней со дня их регистрации в Министерстве подлежат переадресации в соответствующий орган или соответствующим должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

4. В исключительных случаях, а также в случаях направления Министерством или структурными подразделениями в установленном порядке запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в другие государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, министр, или исполняющий его обязанности, вправе продлить срок рассмотрения письменного обращения, но не более чем на тридцать дней с уведомлением об этом гражданина и указанием причин продления.

5. В случае, если гражданин в одном обращении ставит ряд вопросов, решение которых находится в компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения должна быть направлена в течение семи дней со дня его регистрации в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

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

7. 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 в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

8. Обращения депутатов представительных органов всех уровней, связанные с обращениями граждан, рассматриваются государственными органами, должностными лицами безотлагательно.

В случае необходимости проведения в связи с обращением депутата дополнительной проверки или дополнительного изучения каких-либо вопросов должностные лица обязаны сообщить об этом депутату в трехдневный срок со дня получения обращения депутата.

9. Запросы уполномоченного по правам человека Чеченской Республики рассматриваются государственными органами, должностными лицами в срок не позднее 15 дней со дня его получения, если в самом запросе не установлен иной срок.

10. Обращения граждан, опубликованные в средствах массовой информации, в том числе в теле- и радиопередачах, рассматриваются в двухнедельный срок после сообщения.

О результатах рассмотрения сообщения должностные лица государственных органов сообщают в соответствующие средства массовой информации не позднее одного месяца с момента опубликования.

**Перечень нормативных правовых актов, регулирующих
отношения, возникающие в связи с организацией приема
граждан и рассмотрения обращений граждан**

11. Рассмотрение обращений граждан осуществляется в соответствии с:

- Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Законом Российской Федерации от 27 апреля 1993 г. № 4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан»;
- Федеральным законом от 27 июля 2004 г. № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;
- Федеральным законом от 25 декабря 2008 г. № 273-ФЗ «О противодействии коррупции»;
- Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

12. Основанием для организации и проведения приема граждан является обращение гражданина, направленное в Министерство:

- в письменном виде по почте;
- в письменном виде по факсу;
- электронной почтой;
- на официальный сайт Министерства в форме электронного документа или электронного сообщения;
- лично в Министерство.

13. Граждане могут направлять в Министерство как индивидуальные, так и коллективные письменные обращения.

14. В обращении гражданин указывает либо наименование государственного органа, в который направляет обращение (Министерство), либо фамилию, имя и отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя и отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть обращения, ставит личную подпись и дату.

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.

15. Обращение гражданина, поступившее в Министерство, его структурные подразделения в форме электронного документа должно соответствовать требованиям, установленным пунктом II.14 Порядка, за исключением личной подписи гражданина, и подлежит рассмотрению в соответствии с установленным Порядком. 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.

16. Гражданин при устном обращении в ходе личного приема предъявляет документ, удостоверяющий его личность, сообщает фамилию, имя и отчество (последнее – при наличии), место жительства, суть обращения, почтовый адрес, по которому ему должен быть направлен ответ.

17. Министерство не вправе требовать от заявителя предоставления документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с организацией и проведением приема граждан.

Основания для отказа в приеме документов

18. Основания для отказа в приеме документов отсутствуют

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в рассмотрении обращений

19. В рассмотрении обращений отказывается в случаях, если:

- в письменном обращении не указаны: фамилия гражданина, направившего обращение, его почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также лице, его подготавливающим, совершающем или совершившем (обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией);
- текст письменного обращения не поддается прочтению (оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу 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);
- при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом);
- 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 обращении обжалуется судебное решение (в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения);
- в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему Министерством многократно (три и более раз) давались письменные ответы по существу в

связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства(министром или его заместителями может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что данное обращение и более ранние обращения направлялись в Министерство или одному и тому же должностному лицу Министерства. О данном решении гражданин, направивший обращение, должен быть уведомлен).

Если гражданином устранены причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан ранее, вновь направленное обращение гражданина рассматривается Министерством в соответствии с Порядком.

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

21. Основаниями для отказа в рассмотрении обращения гражданина в форме электронного сообщения, помимо оснований, указанных в пунктах II.19 и II.20 Порядка, являются:

- указание гражданином недействительных сведений о себе и/или адреса для ответа;
- некорректность содержания электронного сообщения;
- невозможность рассмотрения обращения без получения необходимых документов и личной подписи автора (в отношении обращения, для которого установлен специальный порядок рассмотрения).

Основания для приостановления рассмотрения обращений граждан

22. Основания для приостановления рассмотрения обращений граждан отсутствуют.

Требования к помещениям, к месту ожидания приема заявлений граждан

23. В Министерстве предусмотреть оборудование парковочных мест, доступных мест общественного пользования (туалетов).

24. Вход и передвижение по помещениям, в которых проводится прием, не должны создавать затруднений для лиц с ограниченными возможностями.

25. Для ожидания приема гражданами, заполнения необходимых документов отводятся места, оборудованные стульями, столами (стойками), которые обеспечиваются писчей бумагой, канцелярскими принадлежностями.

26. Помещение, в котором осуществляется прием граждан, обеспечивается телефонной связью, копировальной техникой.

Показатели доступности и качества рассмотрения обращений граждан

27. Гражданин на стадии рассмотрения его письменного обращения Министерством, его структурными подразделениями имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению, либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
- 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, составляющую государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

- получать на свое обращение письменный ответ по существу поставленных в нем вопросов, за исключением случаев, указанных в Порядке;

- получать уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов;

- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) должностного лица в связи с рассмотрением обращения в административном и/или судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

28. Должностные лица Министерства и его структурных подразделений обеспечивают:

- объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение письменных обращений граждан, в случае необходимости – с участием граждан, направивших обращение;

- получение необходимых для рассмотрения письменных обращений граждан документов и материалов в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- принятие мер направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан.

29. Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам Министерства и его структурных подразделений при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в Министерство и его структурные подразделения с критикой их деятельности в целях восстановления или защиты прав, свобод и законных интересов своих или других лиц.

30. Показателями качества рассмотрения обращений граждан являются:

- достоверность предоставляемой гражданам информации о ходе рассмотрения их обращений;

- полнота информирования граждан о ходе рассмотрения их обращений;

- наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;

- удобство и доступность получения информации заявителями о порядке рассмотрения обращений граждан;

- оперативность вынесения решения в отношении рассматриваемого обращения;

- соблюдение сроков рассмотрения обращений граждан;

- количество жалоб на решения, действия (бездействия) должностных лиц Министерства, его структурных подразделений в ходе предоставления государственной услуги;

- полнота и актуальность информации о порядке предоставления государственной услуги.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения процедур по обращениям граждан, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения процедур в электронной форме

Перечень процедур

1. Состав процедур по обращениям граждан включает:

- прием письменных обращений граждан и обращений граждан, поступивших в электронной форме;
- регистрация письменных обращений граждан и обращений граждан, поступивших в электронной форме;
- рассмотрение письменных обращений граждан и обращений граждан, поступивших в электронной форме;
- подготовка и направление ответов на письменные обращения граждан и обращения граждан, поступившие в электронной форме;
- оформление дел по обращениям граждан;
- личный прием граждан;
- аналитическая работа Министерства по обращениям граждан.

Прием письменных обращений граждан и обращений граждан, поступивших в электронной форме

2. Первичная обработка обращений, поступающих по почте, осуществляется должностными лицами структурного подразделения, ответственного за прием корреспонденции и включает в себя: проверку правильности адресования корреспонденции, вскрытие конвертов, а также проверку наличия указанных автором вложений и приложений. Почтовые конверты (пакеты), в которых поступают письменные обращения граждан, сохраняются вместе с обращениями. Конверты с пометкой «лично руководителю», не вскрывая, передаются ответственному должностному лицу для доклада руководителю.

3. Обращения, прошедшие первичную обработку, передаются должностным лицам структурного подразделения, ответственного за организацию работы с обращениями граждан, для регистрации.

4. Обращения граждан в форме электронного сообщения, направленного путем заполнения специальной формы на официальном сайте Министерства, а также направленные по адресу электронной почты Министерства поступают в структурное подразделение, ответственное за организацию работы с обращениями граждан и переводятся в бумажную форму (распечатываются). Далее работа с такими обращениями ведется в соответствии с настоящим Порядком.

Регистрация письменных обращений граждан и обращений граждан, поступивших в электронной форме

5. Регистрация письменных обращений граждан производится должностными лицами структурного подразделения, ответственного за организацию работы с обращениями граждан в системе электронного делопроизводства в течение трех дней с даты их поступления.

6. Делопроизводство по письменным обращениям граждан ведется отдельно от общего делопроизводства.

7. Должностные лица структурного подразделения, ответственного за организацию работы с обращениями граждан, проверяют обращения на повторность, удостоверяются, что обращения содержат все необходимые требования для его принятия к рассмотрению.

На обращениях граждан проставляется штамп, в котором указывается входящий номер и дата регистрации.

8. Прошедшие регистрацию обращения передаются для доклада руководителю, заместителям руководителя, либо непосредственно в структурные подразделения Министерства для рассмотрения по существу.

9. В случае, если структурное подразделение Министерства, ответственное за рассмотрение письменного обращения, считает, что вопросы, содержащиеся в обращении гражданина, не относятся к его компетенции, обращение (в день получения или на следующий рабочий день) должно быть возвращено в структурное подразделение, ответственное за организацию работы с обращениями граждан, вместе с служебной запиской с соответствующим обоснованием. Вопрос об изменении структурного подразделения Министерства, ответственного за рассмотрение письменного обращения, вносится служебной запиской на рассмотрение министра, или его заместителей, давшим поручение. В случае изменения резолюции руководителем, заместителями руководителя, обращение направляется в структурное подразделение, ответственное за организацию работы с обращениями граждан, для внесения изменений в сведения, содержащиеся в системе электронного делопроизводства и направления обращения гражданина новому исполнителю.

10. Обращения, поступившие в Министерство из Администрации Главы и Правительства Чеченской Республики, депутатов представительных органов всех уровней, уполномоченного по правам человека в Чеченской Республике в день регистрации докладываются руководителю, или его заместителям, в следующем порядке:

- обращения, в которых обжалуются действия должностных лиц Министерства и руководящего состава структурных подразделений, докладываются руководителю через его помощника, который готовит проект резолюции;

- обращения, касающиеся обжалования деятельности государственных гражданских служащих аппарата Министерства до начальников отделов структурных подразделений Министерства, докладываются заместителям министра, курирующим вопросы, указанные в обращении;

- обращения, переадресованные в Министерство из Администрации Главы и Правительства Чеченской Республики, уполномоченного по правам человека в Чеченской Республике без уведомления о необходимости предоставления копий ответов, направляются на рассмотрение заместителям руководителя или начальникам структурных подразделений Министерства в соответствии с их компетенцией.

11. В случае, если в резолюции определены несколько исполнителей, подлинник обращения направляется в структурное подразделение Министерства, ответственное за исполнение поручения (указанное в поручении первым), копии направляются в структурные подразделения Министерства – соисполнители поручения.

Начальник структурного подразделения Министерства – соисполнителя поручения в адрес ответственного исполнителя направляет предложения данного структурного подразделения в соответствии с компетенцией в срок не позднее пяти дней до окончания срока исполнения.

12. Обращения граждан, поступившие на рассмотрение в Министерство из Администрации Главы и Правительства Чеченской Республики, депутатов

представительных органов всех уровней, уполномоченного по правам человека Чеченской Республики (если после рассмотрения обращения указанным органам требуется дать ответ), должностными лицами структурного подразделения Министерства, ответственного за организацию работы с обращениями граждан, ставятся на особый контроль.

13. Обращения, поступившие в структурное подразделение Министерства, в этот же день докладываются начальнику структурного подразделения, который принимает решение о порядке его рассмотрения.

14. Резолюция начальника структурного подразделения Министерства, ответственного за рассмотрение обращения гражданина, содержит указание должностному лицу о порядке и сроке подготовки ответа гражданину.

15. Начальник структурного подразделения Министерства, ответственного за рассмотрение обращения гражданина, принимает решение о подготовке ответа заявителю непосредственно структурным подразделением или о направлении обращения в течение семи дней компетентному исполнителю для рассмотрения по существу и ответа заявителю с установлением (или без) контрольного срока исполнения поручения.

16. В случае, если для исполнения поручения необходимы проведение выездной проверки, истребование дополнительных материалов, либо принятие иных мер, срок исполнения поручения может быть продлен министром (заместителем министра), но не более чем на тридцать дней.

17. Для целей, указанных в пункте III.17 Порядка, начальник структурного подразделения Министерства, ответственного за исполнение поручения, не позднее трех дней до истечения срока исполнения поручения представляет на имя министра (заместителя министра) служебную записку с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения письменного обращения.

18. О продлении срока рассмотрения обращения письменно уведомляется гражданин и орган, переславший обращение гражданина. Копия служебной записки с резолюцией о продлении срока рассмотрения обращения направляется исполнителем в структурное подразделение Министерства, ответственное за организацию работы с обращениями граждан, для изменения срока исполнения поручения.

19. В процессе рассмотрения обращений граждан по существу исполнитель, в случае необходимости, вправе:

- запросить дополнительную информацию в государственных органах, органах местного самоуправления;
- пригласить на личную беседу гражданина или запросить по телефону у него дополнительную информацию. В случае отказа гражданина представить дополнительно требуемую информацию ему направляется ответ по результатам рассмотрения имеющихся в наличии материалов. При этом в ответе на обращение перечисляются вопросы, факты и обстоятельства, по которым необходимо пояснение гражданина для всестороннего и полного рассмотрения вопросов, поставленных в обращении;
- рассмотреть обращение с выездом на место;

Решение о рассмотрении обращений граждан с выездом на место принимает министр (его заместители).

20. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который Министерством многократно (три и более раз) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, начальник структурного

подразделения Министерства, ответственного за рассмотрение письменного обращения, представляет на имя министра (заместителя министра) служебную записку о нецелесообразности продолжения переписки с гражданином по данному вопросу. При получении согласия министра (заместителя министра) уведомление гражданину о прекращении с ним переписки направляется за подписью начальника структурного подразделения Министерства.

В случае, если гражданин не согласен с решением о прекращении переписки, но не приводит новых доводов, то обращение остается без рассмотрения, о чем уведомляется гражданин. Обращение списывается в дело.

Обращения граждан считаются рассмотренными, если дан письменный ответ заявителю по существу поставленных в обращении вопросов, относящихся к компетенции Министерства.

Подготовка и направление ответов на письменные обращения граждан и обращения граждан, поступившие в электронной форме

21. По обращениям, принятым к рассмотрению по существу, окончательный ответ готовится структурным подразделением и подписывается его начальником или заместителем начальника (если в обращении не обжалуются их действия). На повторное обращение гражданина ответ подписывает начальник структурного подразделения, если ранее ответ направлялся за подписью его заместителя.

22. Если ранее ответ направлялся за подписью начальника структурного подразделения, то на повторное обращение ответ подписывает курирующий соответствующее структурное подразделение заместитель министра.

23. За подписью заместителя министра готовятся также ответы на обращения граждан, содержащие жалобу на действия (бездействие) начальников структурных подразделений.

24. Ответ вышестоящему государственному органу, взявшему рассмотрение обращения гражданина на контроль, готовится за подписью министра. Ответы гражданам по таким обращениям могут быть подписаны заместителем министра, начальником структурного подразделения Министерства, если ранее он не принимал по ним решения.

25. Отправка ответов осуществляется в течение двух рабочих дней с момента регистрации исходящего документа.

26. Ответы на обращения граждан, поступившие в электронной форме по электронной почте или на официальный сайт Министерства в сети интернет, которые должны быть направлены в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, печатаются на официальном бланке, сканируются ответственным исполнителем и отправляются адресату.

Особенности рассмотрения обращений, связанных с фактами коррупции в Министерстве и его структурных подразделениях

27. Обращения, содержащие сведения о проявлениях коррупции в Министерстве и его структурных подразделениях, докладываются министру и рассматриваются в соответствии с Порядком.

28. Анализ обращений, содержащих сведения о проявлениях коррупции в Министерстве, а также принятых по ним решений осуществляет отдел правовой и кадровой работы Министерства.

Оформление дела по обращениям граждан

29. На обращение, поступившее впервые, формируется соответствующее номенклатурное дело (производство), в которое подшиваются все документы и материалы, относящиеся к рассмотрению данного обращения:

- обращение – оригинал или копия;
- приложения, поступившие вместе с обращением;

- поручения или запросы;
- полученная информация;
- копии ответов заявителю, направленные Министерством;
- ответ гражданину на официальном бланке.

Если обращение было направлено в форме электронного документа, то ответ направляется по адресу электронной почты, указанному в обращении.

30. После направления ответа заявителю обращение списывается в «дело» начальником структурного подразделения Министерства, ответственного за рассмотрение обращения.

Все последующие обращения одного и того же автора, касающиеся сферы деятельности того же структурного подразделения, подшиваются в первоначально заведенное производство в хронологическом порядке.

31. Законченные производства по обращениям граждан формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел. Дела хранятся в структурных подразделениях, принимавших решения по обращениям граждан, в течение пяти лет с момента его последнего обращения.

Личный прием граждан

32. Личный прием граждан в Министерстве осуществляется министром, первым заместителем министра, заместителями министра в соответствии с графиком приема граждан, утвержденным приказом Министерства.

График приема граждан размещается на информационных стендах Министерства, на официальном сайте Министерства.

Личный прием граждан каждым должностным лицом осуществляется не реже одного раза в месяц, время приема составляет не менее 4 часов.

33. Прием граждан министром осуществляется только после рассмотрения вопроса в ходе личного приема заместителем министра, в сфере ведения которого находится интересующий гражданина вопрос.

34. Запись граждан на личный прием осуществляется предварительно по их письменным и устным (по телефону) обращениям уполномоченными должностными лицами и фиксируется в журнале установленной формы (приложение № 1 к Порядку).

35. Запись граждан на личный прием к министру, заместителям министра осуществляет должностное лицо структурного подразделения Министерства, ответственного за организацию работы с обращениями граждан, в соответствии с графиком приема граждан, утвержденным приказом Министерства.

За три до назначенного приема дня министру, заместителям министра представляется список граждан, записавшихся на личный прием, с указанием краткого содержания вопросов обращения.

37. Подготовительная работа по проведению личного приема граждан возлагается на должностных лиц в соответствии с резолюцией министра, заместителей министра.

38. Личный прием граждан министром и его заместителями осуществляется в порядке очереди, согласно предварительной записи.

39. Карточки личного приема граждан (приложение № 2 к Порядку) оформляются должностным лицом структурного подразделения Министерства, ответственного за организацию работы с обращениями граждан, либо должностными лицами, ответственными за организацию личного приема граждан.

Во время личного приема гражданин может сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов, в том числе в целях

принятия мер по восстановлению или защите нарушенных его прав, свобод и законных интересов.

Содержание устного обращения гражданина заносится в карточку личного приема гражданина. В случае, если изложенные в устном обращении доводы 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 дается письменный ответ по существу поставленных в обращении гражданина вопросов.

40. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в соответствии с Порядком. О принятии письменного обращения гражданина производится запись в карточке личного приема.

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

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

43. Контроль за организацией личного приема и учет обращений граждан, принятых на личном приеме в Министерстве, осуществляется должностными лицами, уполномоченными осуществлять запись на прием.

44. Контроль за рассмотрением письменных обращений граждан, поступивших при личном приеме граждан в Министерство, осуществляется соответствующими должностными лицами в соответствии с административными процедурами, предусмотренными данным Порядком.

Аналитическая работа Министерства по обращениям граждан

45. В целях подготовки отчетности о работе с обращениями граждан в Министерстве уполномоченные должностные лица структурных подразделений Министерства осуществляют учет обращений граждан, а также анализ вопросов, содержащихся в обращении граждан.

46. В целях подготовки отчетности о работе с обращениями граждан уполномоченные должностные лица в установленный срок и в соответствии с установленными формами направляют в Правительство Чеченской Республики статистические данные о работе с обращениями граждан.

47. Результаты проведенной аналитической работы по итогам года размещаются на официальном сайте Министерства.

IV. Формы контроля

1. Текущий контроль за рассмотрением письменных обращений граждан осуществляется начальниками структурных подразделений Министерства, ответственных за рассмотрение обращений, в пределах их компетенции.

2. В случае, если обращение гражданина рассматривается структурным подразделением Министерства, в соответствии с поручением вышестоящих органов, текущий контроль за рассмотрением письменного обращения гражданина осуществляется должностными лицами структурного подразделения Министерства, ответственными за организацию работы с обращениями граждан.