



## МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ ЗАБАЙКАЛЬСКОГО КРАЯ

### П Р И К А З

от « 03 » сентября 2018г.

г.Чита

№ 111/00

**Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан, осуществления личного приема граждан в Министерстве культуры Забайкальского края**

В целях повышения эффективности работы с обращениями граждан, совершенствования форм и методов ее организации в Министерстве культуры Забайкальского края, повышения уровня внесудебной защиты прав граждан, **приказываю:**

1. Утвердить порядок рассмотрения обращений граждан, осуществления личного приема граждан министром культуры или лицом его замещающим, заместителями министра культуры Забайкальского края (прилагается).

2. Утвердить график личного приема граждан министром культуры или лицом его замещающим, заместителями министра культуры Забайкальского края (прилагается).

3. Министру культуры или лицу его замещающего, заместителям министра, осуществляющим личный прием граждан, обеспечить его проведение в соответствии с графиком, утвержденным настоящим приказом.

4. Руководителям структурных подразделений Министерства культуры Забайкальского края обеспечить рассмотрение обращений граждан в сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

5. Отделу документационного обеспечения и контроля осуществлять контроль за регистрацией, прохождением и своевременным рассмотрением обращений граждан, поступивших в Министерство культуры Забайкальского края.

6. Признать утратившим силу приказ Министерства культуры Забайкальского края от 16 декабря 2015г. №169/ОД «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан, осуществления личного приема граждан руководителями и уполномоченными должностными лицами Министерства культуры Забайкальского края».

7. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Министр культуры



Е.В.Михайлова

Оскорбина Ольга Васильевна 35 34 39

УТВЕРЖДЕН  
приказом Министерства культуры  
Забайкальского края

от «03» сентября 2018г. № 111/02

**ПОРЯДОК**  
**рассмотрения обращений граждан, осуществления личного приема**  
**граждан министром культуры и уполномоченными должностными**  
**лицами Министерства культуры Забайкальского края**

1. В Министерство культуры Забайкальского края (далее – Министерство) могут направляться индивидуальные обращения граждан Российской Федерации (далее – граждан), иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральными законами, а также коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц.

Настоящий порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

2. Порядок рассмотрения обращений граждан регулируются Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон).

3. В Министерстве рассматриваются предложения, заявления и жалобы граждан (далее — обращения) по вопросам компетенции Министерства, поступающие в письменной, электронной или устной форме во время личного приема граждан.

4. Рассмотрение обращений граждан осуществляют министр культуры или лицо его замещающее, заместителями министра.

5. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать либо наименование государственного органа, в которое направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее — при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути обращения, личную подпись заявителя и дату. В случае необходимости к письменному обращению прилагаются документы и материалы либо их копии.

6. Обращение, направленное в форме электронного документа, должно содержать наименование государственного органа или должностного лица, которым оно адресовано, фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, изложение существа обращения, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. 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.

Обращение, поступившее в форме электронного документа, рассматривается Министерством в соответствии с настоящим порядком.

7. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Министерство.

8. Зарегистрированные письменные обращения направляются министру культуры Забайкальского края или лицу, исполняющему его обязанности для резолюции, а затем направляются согласно резолюции исполнителям для рассмотрения и подготовки письменного ответа на обращение.

9. Письменные обращения, поступившие в Министерство, рассматриваются в течение тридцати дней со дня их регистрации, если министром культуры Забайкальского края или лицом, исполняющим его обязанности, не установлен более короткий срок рассмотрения обращения.

В случаях, установленных Федеральным законом, срок рассмотрения письменных обращений может быть продлен министром культуры Забайкальского края или лицом, исполняющим его обязанности, но не более чем на тридцать дней с обязательным уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения его обращения.

10. Обращение по вопросам, не входящим в сферу деятельности Министерства, в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона.

11. Запрещается пересылать обращения в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, решения или действия (бездействие) которых обжалуются. В этом случае обращение возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

12. В случае если в обращении не указаны фамилия автора и адрес, на который должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается (обращения о подготавливаемых, совершаемых или совершенных противоправных деяниях пересылаются с сопроводительными письмами в компетентные правоохранительные органы).

13. Не рассматриваются по существу обращения, в которых содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу государственных гражданских служащих Министерства и членов их семей, а также обращения, текст которых не поддается прочтению. Авторам таких обращений направляются соответствующие сообщения.

Не направляется ответ по существу поставленных в обращении вопросов, если в нем могут быть разглашены сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. Автору дается соответствующее письменное разъяснение.

14. Министр культуры Забайкальского края или лицо, исполняющее его обязанности вправе принять решение о прекращении переписки с гражданином по вопросу, на который ему многократно (два и более раз) направлялись письменные ответы по существу, при условии, что очередное и ранее направляемые обращения направлялись в Министерство и в очередном сообщении не приводятся новые доводы или обстоятельства. Об указанном решении гражданин уведомляется.

15. На обращение, поступившее в форме электронного документа, ответ направляется гражданину по почтовому адресу или электронному адресу, указанному в обращении.

16. Ответ на письменное обращение подписывается министром культуры Забайкальского края или лицом, исполняющим его обязанности.

17. Отдел документационного обеспечения и контроля ежеквартально готовит отчет о результатах рассмотрения обращений, размещает его на официальном сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сети «Интернет»).

18. Личный прием граждан в Министерстве осуществляется на основе обращений, поступивших в письменной форме, в форме электронного документа и устного личного обращения гражданина.

Информация о порядке личного приема граждан (график личного приема в Министерстве, место приема, контактный телефон/факс) размещается на официальном сайте Министерства в сети «Интернет» и информационном стенде, расположенном в здании Министерства.

19. Личный прием граждан в Министерстве ведут министр или лицо его замещающее, заместители министра, в соответствии с графиком личного приема, утвержденным приказом Министерства.

20. Организация личного приема граждан в Министерстве возлагается на отдел документационного обеспечения и контроля Министерства (далее - отдел документационного обеспечения и контроля).

21. Отдел документационного обеспечения и контроля подготавливает проект графика личного приема граждан, осуществляет контроль за выполнением графика личного приема руководителями Министерства, обеспечивает доведение информации о месте, дате и времени личного приема до сведения граждан.

22. Организация подготовки материалов для личного приема граждан министром, его заместителями возлагается на отдел документационного обеспечения и контроля и руководителей структурных подразделений Министерства, к компетенции которых относятся содержащиеся в обращении вопросы.

При необходимости по инициативе руководителей структурных подразделений Министерства к подготовке указанных материалов могут привлекаться работники других структурных подразделений Министерства, по согласованию с руководителями этих структурных подразделений.

23. Личный прием граждан осуществляется по предварительной записи в журнале регистрации личного приема граждан. Предварительная запись на личный прием к министру культуры Забайкальского края и его заместителям осуществляется в кабинете №12.

Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

Время личного приема гражданину назначается с учетом количества записавшихся на прием с расчетом, чтобы время ожидания гражданина в очереди на прием не превышало тридцати минут.

24. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина.

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.

25. Если во время личного приема гражданина его вопрос не может быть решен, ему может быть предложено оставить обращение в письменной форме, на первом листе которого на свободном от текста месте лицом, ведущем личный прием, проставляется отметка «Принято на личном приеме». Далее заявление передается в отдел документационного обеспечения для регистрации в электронном журнале автоматизированной системы делопроизводства Министерства и рассматривается в порядке, установленном для письменных обращений.

26. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее Министерством был дан ответ по существу вопроса.

В случае, если поставленные в обращении вопросы не относятся к компетенции Министерства, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

27. Отдел документационного обеспечения и контроля ежегодно осуществляет подготовку отчета о результатах личного приема граждан согласно приложению № 1 к настоящему порядку.

28. Должностные лица и специалисты Министерства, работающие с обращениями граждан, обеспечивают сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением, а также не разглашение третьим лицам персональных данных гражданина за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

29. Лица, виновные в нарушении данных требований несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

30. Организация работы с обращениями граждан и организация личного приема граждан в Министерстве возложена на начальника отдела документационного обеспечения и контроля.

Информацию справочного характера можно получить по телефону: (3022) 35-34-39.

Номер факса для приема письменных обращений: (3022) 21-99-63.

Интернет - обращения могут быть направлены по адресу электронной почты: [culture-chita@mail.ru](mailto:culture-chita@mail.ru), [pochta@minculture.e-zab.ru](mailto:pochta@minculture.e-zab.ru) или посредством заполнения формы в разделе «Интернет – приемная» на официальном сайте Министерства в сети «Интернет» ([minculture.e-zab.ru](http://minculture.e-zab.ru)).

Письменные обращения в Министерство можно направить на почтовый адрес: 672000, г.Чита, Главпочтамт, а/я 32, либо передать самостоятельно по адресу: г. Чита, ул. Анохина, 73, кабинеты 12,13 в соответствии с графиком приема документов: понедельник - четверг: 08.45 – 18.00, пятница 08.45 - 16.45. Перерыв: 13.00 - 14.00. Суббота, воскресенье - выходные дни.

## ПРИЛОЖЕНИЕ

к Порядку рассмотрения обращений граждан, осуществления личного приема граждан руководителями и уполномоченными должностными лицами Министерства культуры Забайкальского края

### ОТЧЕТ

о результатах личного приема граждан  
в Министерстве культуры Забайкальского края  
\_\_\_\_\_ 201\_ г.

Ответственный за проведение личного приема граждан	Результат рассмотрения обращений				
	Общее количество обращений	из них:			
		решено положительно	даны разъяснения	отказано в решении вопроса	предложено оставить письменное обращение
Министр культуры Забайкальского края					
Заместители министра культуры					
ИТОГО					

УТВЕРЖДЕН  
приказом Министерства культуры  
Забайкальского края  
от «03» сентября 2018г. № 111/ОД

**ГРАФИК**  
**личного приема граждан министром культуры Забайкальского края,**  
**заместителя министра культуры Забайкальского края**

<b>Ф.И.О., должность</b>	<b>Рассматриваемые вопросы</b>	<b>Дни личного приема</b>	<b>Время личного приема</b>	<b>Место личного приема</b>
<b>Министр культуры Забайкальского края Михайлова Елена Владимировна</b>		четверг	с 15.00 до 17.00	Министерство культуры Забайкальского края (ул. Анохина, 73), кабинет № 20а. Предварительная запись по телефону: 35-34-39
<b>Заместитель министра культуры Цымпилова Татьяна Владимировна</b>	Вопросы финансово- экономической деятельности.	среда	с 16. 00 до 18.00	Министерство культуры Забайкальского края (ул. Анохина, 73), кабинет № 22. Предварительная запись по телефону: 35-34-39
<b>Заместитель министра культуры Бочкарников Алексей Викторович</b>	Организация социально значимых акций, крупных мероприятий, работа подведомственных учреждений культуры.	пятница	с 15.00 до 16.45	Министерство культуры Забайкальского края (ул. Анохина, 73), кабинет №23. Предварительная запись по телефону: 35-34-39
<b>Начальник отдела документационного обеспечения и контроля Оскорбина Ольга Васильевна</b>	Регистрация обращений граждан, контроль исполнения поручений по рассмотрению обращений. Консультации и предоставление информации о порядке обращений в Министерство.	В течение рабочей недели	с 8.45 до 18.00. Пятница: с 8.45 до 16.45.	Министерство культуры Забайкальского края (ул. Анохина, 73), кабинет № 12. Информация по телефону: 35-34-39