



ПРИКАЗ

10.12.2018

г. Казань

БОЕРЫК

№ 144109

О личном приеме граждан и
рассмотрении обращений граждан в
Министерстве культуры Республики
Татарстан»

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ
«О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом
Республики Татарстан от 12 мая 2003 года №16-ЗРТ «Об обращениях граждан в
Республике Татарстан»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемый порядок рассмотрения обращений граждан, поступающих в Министерство культуры Республики Татарстан (приложение № 1).
2. Утвердить график личного приема граждан (приложение № 2).
3. Утвердить карточку личного приема граждан (приложение № 3).
4. Назначить ответственными лицами за ведение работы с обращениями граждан:
 - Мингазову Гузель Ринатовну – и.о.начальника отдела контроля и делопроизводства;
 - Зайнутдинову Гульназ Раисовну – ведущего специалиста отдела контроля и делопроизводства.
5. Приказ Министерства культуры Республики Татарстан от 05.6.2018 № 558 од «О личном приеме граждан и рассмотрении обращений граждан в Министерстве культуры Республики Татарстан» считать утратившим силу.
6. Контроль за выполнением приказа оставляю за собой.

Министр

И.Х.Аюпова

Утверждено приказом
Министерства культуры
Республики Татарстан
от «10» 12 2018 г.
№ 144109

**Порядок рассмотрения обращений граждан,
поступающих в Министерство культуры Республики Татарстан**

1. Рассмотрение и принятие к исполнению обращений граждан

1.1. Обращения граждан принимаются и регистрируются отделом контроля и делопроизводства Министерства культуры Республики Татарстан (далее - Министерство) в течение трех дней с момента поступления. Обращения граждан рассматриваются министром культуры Республики Татарстан (далее - Министр), первым заместителем министра, заместителями министра, начальниками отделов и доводятся до исполнителей в 1-дневный срок с момента их получения.

1.2. Обращение, поступившее в Министерство в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон № 59-ФЗ). Обращение гражданина должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

2. Порядок рассмотрения отдельных обращений

2.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершающем или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

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

2.3. Министерство при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

2.4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение

в структурные подразделения Министерства, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.5. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

2.6. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель государственного органа, должностное лицо либо уполномоченное на то 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 государственный орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.7. В случае поступления в Министерство письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

2.8. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую Федеральным законом № 59-ФЗ тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

2.9. В случае устранения причин, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан ранее, гражданин вправе вновь направить обращение в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

3. Сроки рассмотрения обращений граждан

3.1. Письменное обращение, поступившее в Министерство или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

3.2. Обращение граждан, которые не содержат вопросов, относящихся к компетенции Министерства, не позднее 7 дней со дня их регистрации

перенаправляются соответствующим органам исполнительной власти или соответствующим должностным лицам с уведомлением заявителя.

3.3. Отделы-соисполнители представляют в отдел ответственного исполнителя информацию по находящемуся на рассмотрении обращению граждан в срок, не превышающий 7 календарных дней с момента получения обращения. При необходимости перенаправления обращения гражданина в другой орган или другим должностным лицам, предложение о переадресации предоставляется ответственному исполнителю в срок, не превышающий 2 календарных дней.

3.4. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ (руководитель государственного органа по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляемые государственную или иную охраняемую Федеральным законом № 59-ФЗ тайну, и для которых установлен особый порядок представления) Министр, либо его заместители вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

4. Согласование проекта ответа на обращения граждан

4.1. Проект ответа на обращение гражданина направляется ответственным исполнителем на согласование с учетом необходимости обеспечения сроков согласования с момента его получения:

начальниками отделов-исполнителей – в срок не более 2 календарных дней; заместителями министра – в срок не более 2 календарных дней.

Представление проекта ответа на подпись Министру, либо его заместителю должно быть обеспечено не менее чем за 3 календарных дня до наступления установленного срока исполнения.

4.2. При возникновении ситуации, препятствующей исполнению документа, начальник отдела ответственного исполнителя либо заместитель министра незамедлительно сообщают об этом министру.

4.3. Проект ответа, направленный на доработку, корректируется в срок не более 1 рабочего дня.

4.4. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Министерство в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в государственный орган в письменной форме. Кроме того, на поступившее в Министерство обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть

размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Ответы на обращения граждан в соответствии с компетенцией уполномочены подписывать: Министр культуры Республики Татарстан, первый заместитель министра культуры Республики Татарстан, заместители министра культуры Республики Татарстан.

5. Проведение личного приема в Министерстве

5.1. Личный прием граждан проводится министром и его заместителями в установленные графиком дни и часы.

5.2. Запись на прием к министру осуществляется помощником министра, при этом вопросы рассматриваются в следующем порядке: профильный отдел, курирующий заместитель министра, затем - министр.

5.3. Личная карточка приема граждан не позднее следующего рабочего дня передается в отдел контроля и делопроизводства для оформления и учета в день приема.

5.4. Информация о месте приема, установленных для приема днях и часах, контактных телефонах должностных лиц, ответственных за подготовку приема граждан, размещается на официальном сайте Министерства.

5.5. В случае если изложенные в ходе личного приема в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение граждан с согласия гражданина может быть дан устно должностным лицом, осуществляющим прием, о чем делается запись в карточке личного приема, которая подтверждается личной подписью заявителя. В случае отсутствия согласия гражданина на устный ответ или отказа от подтверждения личной подписью записи о таком согласии дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Приложение № 2 к приказу
Министерства культуры
Республики Татарстан
от «10» 12 2018 г.
№ 144109

График личного приёма граждан

№	ФИО	Должность	Дни и часы приёма
1	Аюпова Ирада Хафизяновна	Министр	вторник 14:00-16:00
2	Камалова Эльвира Рафаилевна	Первый заместитель министра	вторник 14:00-16:00
3	Адгамова Юлия Ильдаровна	Заместитель министра	вторник 14:00-16:00
4	Натфуллин Дамир Данилович	Заместитель министра	вторник 14:00-16:00

Личный приём осуществляется по адресу:

420015, РТ, г. Казань, ул. Пушкина, д. 66/33, Министерство культуры Республики Татарстан

Адрес электронной почты: mkrt@tatar.ru
Официальный сайт: <http://mincult.tatarstan.ru>

Приложение № 3 к приказу
Министерства культуры
Республики Татарстан
от « ____ » 2018 г.
№ _____

УЧЕТНАЯ КАРТОЧКА № _____
личного приема граждан

(должность, ФИО)

Дата приема « ____ » 2018г.

Время приема _____

Фамилия, имя, отчество гражданина, представителя организации	
Адрес места жительства и телефон заявителя	
Род занятий, место работы	
Краткое содержание вопроса	
Результаты рассмотрения заявления	
Согласен (согласна) на устный ответ	
Сроки исполнения, данные о продлении	

Настоящим выражают согласие на осуществление Министерством культуры Республики Татарстан (действий совершаемых с использованием средств автоматизации или без таких средств, включая сбор, запись, систематизацию и накопление, хранение, уничтожение и извлечение, использование, передачу, обезличивание, блокирование, удаление) указанных в настоящей Учетной карточке личного приема, в соответствии с требованиями Федерального Закона от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных».

(подпись посетителя)

(ФИО посетителя)