



МИНИСТЕРСТВО ЦИФРОВОГО РАЗВИТИЯ РЕСПУБЛИКИ ДАГЕСТАН

П Р И К А З

«15» марта 2022 г. № 35-ОД

Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений и приема граждан в Министерстве цифрового развития Республики Дагестан

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Российская газета, 2006, № 95, Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 19, ст. 2060, Парламентская газета, 2006, № 70-71), в целях установления порядка рассмотрения обращений и организации приема граждан в Министерстве цифрового развития Республики Дагестан, **приказываю:**

1. Утвердить Инструкцию о порядке рассмотрения обращений и приема граждан в Министерстве цифрового развития Республики Дагестан согласно приложению.

2. Разместить настоящий приказ на официальном сайте Министерства цифрового развития Республики Дагестан в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (www.minsvyazrd.ru).

3. Направить настоящий приказ на государственную регистрацию в Министерство юстиции Республики Дагестан, официальную копию приказа в Управление Министерства юстиции Российской Федерации по Республике Дагестан для включения в федеральный регистр Российской Федерации и официальную копию в Прокуратуру Республики Дагестан в установленном законодательством порядке.

4. Признать утратившими силу:

приказ Министерства печати и информации Республики Дагестан от 27 февраля 2017 г. № 52-ОД «Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений и приема граждан в Министерстве печати и информации Республики Дагестан» (зарегистрировано в Минюсте РД 06.03.2017 № 4224);

приказ Министерства связи и телекоммуникаций Республики Дагестан от 01 июня 2015 г. № 69 «Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений и приема граждан в Министерстве связи и телекоммуникаций Республики Дагестан» (зарегистрировано в Минюсте РД 01.06.2015 № 3381).

5. Настоящий приказ вступает в силу в установленном законодательством порядке.

6. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Министр

Ю. Гамзатов

Приложение
к приказу Министерства цифрового развития
Республики Дагестан
от «15» марта 2022 г. № 35-ОД

ИНСТРУКЦИЯ **о порядке рассмотрения обращений и приема граждан** **в Министерстве цифрового развития Республики Дагестан**

I. Общие положения

1. Настоящая Инструкция о порядке рассмотрения обращений и приема граждан в Министерстве цифрового развития Республики Дагестан (далее - Инструкция) разработана в соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Инструкция устанавливает единый порядок рассмотрения в Министерстве цифрового развития Республики Дагестан (далее – Минцифры РД, Министерство) обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, обращений и запросов должностных и иных лиц о нарушениях их прав и свобод, прав и свобод других лиц, а также порядок приема граждан, должностных и иных лиц в Министерстве.

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

3. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

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

5. При рассмотрении обращения не допускается разглашение содержащихся в нем сведений, а также сведений о частной жизни заявителя и других лиц, к частной жизни которых относятся эти сведения, без их согласия.

Не является разглашением сведений направление письменного обращения в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

6. 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.

7. 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.

II. Требования к оформлению обращений

8. Письменное обращение составляется в произвольной форме рукописным или машинописным способом и в обязательном порядке содержать либо наименование органа, в который направляется обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо его должность, а также фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, направившего обращение, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресовании обращения, изложение существа вопроса, личную подпись указанного гражданина и дату.

9. 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.

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

10. 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.

11. Обращения, содержащие аудиозаписи и (или) видеозаписи, ссылку (гиперссылку) на контент интернет-сайтов, являющихся хранилищем файлов, аудиозаписей и видеозаписей, иных информационных файлов, рассматриваются при наличии изложения сути заявления, жалобы в письменном виде или в форме электронного документа.

III. Прием, рассмотрение и регистрация обращений

12. Письменные обращения направляются в Министерство посредством почтовой связи или доставляются по адресу:

367018, Республика Дагестан, г. Махачкала, пр. Насрутдинова, 1а.

Письменные обращения принимаются в Министерстве по следующему графику: в будние дни - с 9:00 до 18:00, обеденный перерыв - с 13:00 до 14:00.

Письменные обращения направляются по соответствующим адресам, сведения о которых, а также телефонные номера и адреса электронной почты размещены в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: www.minsvyazrd.ru.

13. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Министерство или должностному лицу в Единой системе электронного документооборота Республики Дагестан «Дело».

14. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Министерства или должностного лица, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

15. Министерство или должностное лицо при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

16. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

17. Учет и регистрация обращений, а также организация работы по рассмотрению обращений возлагаются на отдел, в компетенцию которого входит регистрация и учет входящей документации (далее - Отдел).

18. Отдел готовит по поручению министра цифрового развития Республики Дагестан информационно-аналитические и статистические материалы о поступающих обращениях и представляет их по итогам квартала, полугодия и года.

19. Если поручение дано одновременно нескольким исполнителям (далее - соисполнители), то работу по рассмотрению обращения координирует лицо, указанное в таком поручении первым или отмеченное пометкой «Свод» (далее - ответственный исполнитель). Таким лицом обобщаются материалы, готовится и направляется ответ должностному лицу, направившему запрос, и заявителю.

20. Соисполнители не позднее 15-ти дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа. При этом персональную ответственность за рассмотрение обращения несут все исполнители, указанные в поручении (соисполнители).

21. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения, в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивает дополнительные материалы, встречается с заявителем для уточнения сути обращения.

22. При рассмотрении повторного обращения, то есть обращения, поступившего 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, работником Отдела анализируется имеющаяся с таким заявителем переписка.

Повторные обращения при необходимости могут быть поставлены Отделом на контроль.

Обращения, поступившие от одного и того же заявителя и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, признаются дубликатами (идентичного содержания).

23. В случае если в обращении содержатся вопросы, на которые заявителю неоднократно давались письменные ответы в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, то исполнителем на основании служебной записки, подготовленной работником, рассматривающим обращение принимается решение о обоснованности рассмотрения очередного обращения и прекращении переписки с заявителем. По результатам рассмотрения представленной служебной записки исполнителем оформляется виза «Согласовано», на основании которой заявителю, направившему обращение, сообщается о принятом решении.

Сообщение о прекращении переписки направляется заявителю в 30-дневный срок со дня его регистрации за подписью исполнителя.

24. Обращения, поступившие из редакций средств массовой информации, от руководителей политических партий и общественных объединений, в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения, рассматриваются в соответствии с настоящей Инструкцией.

25. Обращение, в котором обжаловано судебное решение, в день его регистрации направляется в Отдел, к компетенции которого отнесено решение правовых вопросов, для разъяснения порядка обжалования данного судебного решения.

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

27. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющий правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

28. 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.

29. В случае если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, исполнитель вправе оставить такое обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов. В этом случае заявителю сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

30. В случае если ответ не может быть дан по существу поставленных в обращении вопросов 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.

31. Ответ на обращение подписывается руководством Министерства.

32. Письменное обращение считается рассмотренным, если дан письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

33. Все обращения граждан размещаются должностным лицом, ответственным за работу с обращениями граждан на закрытом информационном ресурсе ССТУ.РФ.

IV. Сроки рассмотрения обращения

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

35. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении уточняющей информации, руководитель Министерства либо уполномоченный руководитель структурного подразделения вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

V. Личный прием граждан

36. Личный прием граждан в Министерстве проводится руководством и руководителями структурных подразделений. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

37. Запись на прием, а также сам прием осуществляется лицами, ответственными за прием граждан, в приемной министра.

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

График приема граждан министром, его заместителями утверждается приказом министра.

39. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации, в установленной приложением к Инструкции книге регистрации обращений.

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

40. 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. В необходимых случаях гражданам даются устные разъяснения действующего законодательства, а также разъяснение, куда и в каком порядке им следует обращаться. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

41. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Министерства или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

42. В Министерстве устанавливается ящик «Для обращений и заявлений», который размещается в приемной министра.

Корреспонденция из ящика ежедневно вынимается специально определенными работниками, после чего передается на регистрацию и рассмотрение.

VI. Ответственность должностных лиц при рассмотрении обращений

43. Должностные лица несут административную и (или) дисциплинарную ответственность за нарушение порядка рассмотрения обращений граждан.

44. Работники структурных подразделений министерства, являющиеся исполнителями, несут дисциплинарную ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов.

45. При уходе в отпуск работник, которому поручено рассмотрение обращения, обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения временно замещающему его работнику.

При освобождении от замещаемой должности работник, которому поручено рассмотрение обращения, обязан сдать все переданные ему на исполнение обращения по акту работнику, ответственному за работу с обращениями граждан.

46. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения лицами, ответственными за организацию работы с обращениями граждан.

47. Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан включает контроль по формам Единой системы электронного документооборота Республики Дагестан «Дело».

Приложение
к Инструкции о порядке рассмотрения
обращений и приема граждан в
Министерстве цифрового развития
Республики Дагестан

КНИГА РЕГИСТРАЦИИ ПРИЕМА ПОСЕТИТЕЛЕЙ
№ _____

Том № _____

Начата «___» _____ 20__ г.

Окончена «___» _____ 20__ г.

На _____ листах

Книга в _____ томах

№ п/п <*>	Дата приема	Ф.И.О. заявите ля	Адрес (почтовый либо электронн ой почты), по которому должны быть направлен ы ответ, уведомлен ие о переадреса ции обращения	Краткое содержание обращения	Количество листов		Результат приема (принято обращение, разъяснено)	Кто принял	Примеч ание
					основ ного докум ента	прило жения			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

<*> Порядковый учетный номер указывается с нарастающим итогом в рамках отчетного периода (полугодие, год).