



МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ

ПРИКАЗ

от 27.10.2020

№ 569

г. Краснодар

Об утверждении Порядка работы с обращениями граждан в министерстве культуры Краснодарского края

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», на основании Положения о министерстве культуры Краснодарского края, утвержденного постановлением главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 16 декабря 2015 г. № 1226 «О министерстве культуры Краснодарского края», п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить Порядок работы с обращениями граждан в министерстве культуры Краснодарского края (прилагается).

2. Назначить должностным лицом, ответственным за организацию работы с обращениями граждан в министерстве культуры Краснодарского края, заместителя начальника отдела информационной и организационной работы министерства культуры Краснодарского края, а в случае его отсутствия начальника отдела информационной и организационной работы министерства культуры Краснодарского края.

3. Отделу информационной и организационной работы министерства культуры Краснодарского края (Мороз О.А.) обеспечить:

размещение (опубликование) настоящего приказа на официальном сайте администрации Краснодарского края в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и направление на «Официальный интернет-портал правовой информации» (www.pravo.gov.ru);

направление копии настоящего приказа и сведений об источниках его официального опубликования в Управление Министерства юстиции Российской Федерации по Краснодарскому краю.

4. Признать утратившими силу:

1) приказ министерства культуры Краснодарского края от 5 марта 2018 г. № 91 «Об утверждении Порядка работы с обращениями граждан в министерстве культуры Краснодарского края»;

2) приказ министерства культуры Краснодарского края от 13 ноября 2019 г. № 652 «О внесении изменения в приказ министерства культуры

Краснодарского края от 5 марта 2018 г. № 91 «Об утверждении Порядка работы с обращениями граждан в министерстве культуры Краснодарского края»;

3) приказ министерства культуры Краснодарского края от 17 февраля 2020 г. № 76 «О внесении изменения в приказ министерства культуры Краснодарского края от 5 марта 2018 г. № 91 «Об утверждении Порядка работы с обращениями граждан в министерстве культуры Краснодарского края».

5. Контроль за выполнением настоящего приказа оставляю за собой.

6. Приказ вступает в силу на следующий день после его официального опубликования.



Министр

В.Ю. Лапина

Приложение

УТВЕРЖДЕН

приказом

министерства культуры

Краснодарского края

от 27.10.2020 № 569

ПОРЯДОК
работы с обращениями граждан в министерстве культуры
Краснодарского края

1. Общие положения

1.1. Порядок работы с обращениями граждан в министерстве культуры Краснодарского края (далее – Порядок) разработан в целях повышения уровня внесудебной защиты конституционных прав и законных интересов граждан Российской Федерации, результативности и качества рассмотрения обращений граждан (далее – обращения) и определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении письменных (в том числе в форме электронных документов) и устных обращений, а также порядок взаимодействия министерства культуры Краснодарского края (далее – министерство) с органами государственной власти Российской Федерации, территориальными органами федеральных органов исполнительной власти по Краснодарскому краю, органами исполнительной власти Краснодарского края и органами местного самоуправления при организации рассмотрения таких обращений.

1.2. Настоящий Порядок устанавливает единый порядок рассмотрения обращений граждан Российской Федерации (далее – заявители) в министерстве (обеспечения объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращений) и распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц.

1.3. Рассмотрение обращений осуществляется бесплатно.

1.4. Термины и определения, используемые в настоящем Порядке, применяются в том значении, в котором они установлены в Федеральном законе от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон).

2. Информирование о способах обращения граждан в министерство и порядке рассмотрения обращений

2.1. Обращения направляются по местонахождению министерства:

Адрес: 350063, г. Краснодар, ул. им. Кирова, 3.

Телефон для приема устных обращений: 8(861) 992-60-20, 992-60-30.

Телефон/факс для приема письменных обращений граждан: 8(861) 992-60-18.

Официальный сайт министерства: kulturakubani.ru (путем заполнения гражданином специальной формы для отправки обращений «Виртуальная приемная» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»)).

Адрес электронной почты министерства: mk@krasnodar.ru

Режим работы министерства:

понедельник-четверг – с 9:00 до 13:00 и с 13:50 до 18:00 часов;

пятница – с 9:00 до 13:00 и с 13:40 до 17:00 часов;

накануне нерабочих праздничных дней в соответствии с приказом министерства на очередной календарный год.

Личный прием граждан министром культуры Краснодарского края (далее – министр) осуществляется по предварительной записи каждый второй четверг месяца с 10:00 до 13:00 часов. Запись на прием ведется в приемной министерства или по телефону 8(861) 992-60-20.

Личный прием граждан первым заместителем министра культуры Краснодарского края (далее – первый заместитель министра) осуществляется еженедельно по четвергам с 15:00 до 17:00 часов.

Личный прием граждан заместителями министра культуры Краснодарского края (далее – заместители министра) осуществляется еженедельно в среду и четверг с 15:00 до 17:00 часов.

2.2. Должностным лицом, ответственным за организацию работы с обращениями граждан в министерстве (далее – ответственное должностное лицо), осуществляется информирование заявителей:

о местонахождении и режиме работы министерства;

графике личного приема;

о номерах справочных телефонов/факсов и почтовом адресе;

об электронном адресе официального сайта министерства, адресе электронной почты министерства;

о порядке получения информации по вопросам организации рассмотрения обращений, в том числе с использованием информационных систем; о порядке, форме и месте размещения информации в печатных и электронных средствах массовой информации.

Предоставляемая информация должна быть своевременной, полной, актуальной, достоверной.

2.3. Информирование граждан осуществляется в устной, письменной форме (в том числе в форме электронного документа), а также посредством размещения информационных материалов на официальном сайте министерства.

2.4. При общении с заявителями ответственное должностное лицо, подробно, в вежливой (корректной) форме информирует их по вопросам, изложенным в пункте 2.2. настоящего порядка, в части компетенции, либо сообщает телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию. При ответе на телефонный звонок должностные лица министерства называют наименование структурного подразделения министерства, свои фамилию, имя, отчество, замещаемую должность.

2.5. Общие требования к оформлению обращений.

Письменное обращение составляется в произвольной форме рукописным или машинописным способом и в обязательном порядке должно содержать: наименование государственного органа, либо должность, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, которому адресуется обращение, а также фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя; почтовый адрес заявителя, если обращение поступило в письменной форме, или адрес электронной почты, если обращение поступило в форме электронного документа, на который должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения; суть обращения; личную подпись заявителя (для обращений поступивших в письменной форме) и дату написания.

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

2.6. Сроки рассмотрения обращений.

2.6.1. Обращения, содержащие вопросы, относящиеся к компетенции министерства, рассматриваются в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется со дня регистрации письменного обращения в министерстве.

2.6.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления министр, первый заместитель министра либо заместители министра вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, о чем обязательно уведомляется заявитель.

2.6.3. В целях обеспечения своевременного направления ответов заявителям, проект ответа подготавливается исполнителями в течение 20 дней, подлежит согласованию и своевременно предоставляется для подписания министру либо первому заместителю министра, либо заместителям министра.

2.6.4. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию министерства, в течение семи дней со дня регистрации направляются на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, с уведомлением граждан, направивших обращение, о переадресации обращения.

2.6.5. Обращения депутатов представительных органов, связанные с обращениями граждан и не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются государственными органами, органами местного самоуправления, государственными и муниципальными учреждениями, иными организациями, на которые возложено осуществление публично значимых функций, должностными лицами безотлагательно, но не позднее 15 дней.

2.6.6. Срок рассмотрения обращения исчисляется в календарных днях. Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания срока считается предшествующий ему рабочий день.

2.6.7. Исполнители (соисполнители) несут ответственность за соблюдение срока рассмотрения обращения в соответствии с действующим законодательством.

3. Порядок рассмотрения обращений

3.1. Прием и регистрация обращений.

3.1.1. Заявители могут обращаться в министерство лично (или через законного представителя) при посещении министерства, а также направлять в министерство индивидуальные и коллективные обращения.

По выбору заявителя обращение представляется в министерство посредством личного обращения заявителя, либо направления по почте, на личном приеме, либо с использованием электронных носителей и (или) информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети «Интернет».

3.1.2. Ответственное должностное лицо:

проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки;

вскрывает конверты, проверяет наличие в них письменных документов, к обращению подкладывает конверт, приобщает прилагающиеся к нему документы;

если в конверте отсутствует письменное вложение либо обнаружилась недостача упомянутых автором или описью документов, либо прилагаются денежные знаки, кроме изъятых из обращения, ценные бумаги, оригиналы документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другое) инициирует работу комиссии для составления актов (приложения 1– 3), состав и порядок работы которой определяется правовым актом министерства.

3.1.3. Все поступающие в министерство письменные обращения регистрируются в автоматизированной системе в течение трех дней с даты их поступления.

3.1.4. Регистрация обращений ведется в хронологическом порядке, в пределах календарного года. Информация о персональных данных авторов письменных обращений и обращений, направленных в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований действующего законодательства о защите персональных данных.

3.1.5. При регистрации обращений на свободное от текста место наносится штрихкод.

3.1.6. В случае отсутствия текста обращения к конверту или вложенным материалам, если они имеются, подкладывается текст «письменного обращения к адресату нет», на который крепится регистрационный штрихкод.

3.1.7. Письменные обращения, доставленные в министерство автором

или лицом, представляющим его интересы, принимаются ответственным должностным лицом. На копии обращения указывается дата принятия, номер телефона министерства и подпись гражданского служащего, принявшего обращение.

3.1.8. Для приема обращений в электронной форме применяется программное обеспечение, предусматривающее обязательное заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращениями.

3.1.9. Обработка обращений заявителей, поступающих по каналам факсимильной связи, осуществляется аналогично обработке письменных обращений.

3.1.10. Делопроизводство по письменным обращениям заявителей ведется отдельно от общего делопроизводства.

3.1.11. По каждому обращению, поступающему в министерство, ведётся электронная учетная карточка, форма которой предусматривает внесение следующей информации:

дата регистрации;

регистрационный номер;

фамилия и инициалы автора обращения (в именительном падеже) и его почтовый адрес (если адрес отсутствует и в письме, и на конверте, то при определении территории проживания заявителя следует руководствоваться данными почтового штемпеля). Если в электронном обращении почтовый адрес отсутствует, указан только электронный адрес заявителя и из содержания обращения невозможно определить место проживания заявителя, в адресную строку вносится запись: «Без точного адреса»;

телефон (при наличии);

форма обращения (письмо, телеграмма, электронный документ);

вид обращения (заявление, предложение, жалоба, благодарность и другое);

указывается отправитель, направивший обращение;

исходящий номер сопроводительного письма (при наличии);

признак обращения (первичное, повторное, многократное, дубликатное);

содержание обращения, которое должно быть четким, отражать его суть;

шифр тематики обращения согласно действующему общероссийскому тематическому классификатору обращений граждан;

количество листов с приложениями (если имеются);

скан-образы обращений граждан, поступившие на бумажных носителях, прикрепляются в поле «вложение».

3.1.12. При регистрации коллективных обращений в электронную учетную карточку вносится первая разборчиво указанная фамилия с припиской «и другие».

В случае отсутствия ссылки на фамилию, указывается фамилия, обозначенная на конверте. В электронной учетной карточке проставляется отметка «коллективное». Коллективные обращения без подписей регистрируются по названию организации, предприятия, учреждения, из которых они поступили.

3.1.13. Если автор пересылает обращение через второе лицо, указывая адрес последнего, то в электронной учетной карточке в графе «Ф.И.О.» отмечаются две фамилии.

3.1.14. Если автор письма обращается в интересах другого лица (других лиц), то в электронной учетной карточке в графе «Ф.И.О.» указывается фамилия и инициалы автора обращения, после чего в скобках прописывается фамилия и инициалы лиц, в интересах которых обратился автор.

3.1.15. Если заявитель не указал свою фамилию, то в электронную учетную карточку вносится запись «без фамилии».

3.1.16. Зарегистрированные обращения заявителям не возвращаются. При рассмотрении обращения заявитель вправе обратиться с письменным заявлением о прекращении рассмотрения обращения. По письменному запросу заявителю возвращаются приложения к обращению как во время рассмотрения, так и во время архивного хранения.

3.2. Рассмотрение обращений.

3.2.1. В министерстве обращения заявителей рассматриваются в пределах компетенции.

3.2.2. Обращение, зарегистрированное в установленном порядке, в этот же день передается министру, первому заместителю министра или заместителям министра для формирования соответствующего поручения. Поручение должно содержать: фамилии и инициалы лица, ответственного за рассмотрение обращения, а также соисполнителей (при наличии), лаконично сформулированный текст резолюции, предписывающий действия, порядок и срок исполнения, дату резолюции, подпись. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю (соисполнителю) самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

3.2.3. В ходе практической реализации рассмотрения обращений, в случае необходимости, министром, первым заместителем министра или заместителями министра может быть изменено поручение путем включения в него дополнительного исполнителя.

3.2.4. Исполнитель (соисполнитель) при рассмотрении обращения в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, вправе встретиться с заявителем для уточнения сути обращения.

3.2.5. Если поручение по рассмотрению обращения дано одновременно нескольким исполнителям, то работу по рассмотрению обращения координирует лицо, отмеченное в поручении пометкой «свод» (далее – ответственный исполнитель), обобщает материалы, готовит проект ответа, направляет ответ заявителю (при необходимости – администрации Краснодарского края), формирует дело для архивного хранения в министерстве. Соисполнители не позднее чем за 5 дней до истечения срока подготовки проекта ответа, предусмотренного подпунктом 2.6.3 настоящего Порядка, представляют

ответственному исполнителю служебную записку и все необходимые материалы для обобщения и подготовки проекта ответа.

3.2.6 При рассмотрении повторного обращения (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, если со времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения) анализируется имеющаяся по поднимаемым в нем вопросам переписка.

3.2.7. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется. В случае если в обращении обжалуется решение или действия (бездействие) должностного лица, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, данное обращение в течение семи дней со дня его регистрации возвращается гражданину с разъяснениями его права обжаловать соответствующее решение или действия (бездействие) в установленном порядке в суд.

3.2.8. Письма с просьбами о личном приеме министром, первым заместителем министра либо заместителями министра рассматриваются как обычные обращения. Если в обращении не указана проблема, заявителю направляется сообщение о порядке организации личного приема заявителей должностными лицами министерства, а заявление оформляется «в дело» как исполненное.

3.2.9. Порядок рассмотрения отдельных обращений.

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 соответствии с его компетенцией.

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

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

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 заявителю, направившему обращение, если его фамилия и адрес поддаются прочтению.

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, 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.

В случае если в письменном обращении заявителя 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, должностные лица, указанные в подпункте 3.3.5. настоящего Порядка, на основании служебной записки исполнителя вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в министерство или одному и тому же должностному лицу министерства. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

В случае поступления в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

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.

В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить обращение в министерство или соответствующему должностному лицу министерства.

3.2.10. При рассмотрении обращения заявитель имеет право:

представлять дополнительные документы и материалы 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, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, предусмотренных Федеральным законом;

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

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

3.3. Направление ответа на обращение.

3.3.1. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, со ссылками на нормативные правовые акты, содержать исчерпывающие разъяснения по всем поставленным в обращении вопросам. При подтверждении фактов нарушений прав заявителя, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать меры, принятые к виновным должностным лицам.

3.3.2. Запрещается направлять заявителям ответы с исправлениями, ошибками (в том числе в реквизитах).

3.3.3. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указываются срок или условия окончательного решения вопроса.

3.3.4. Обращение, на которое дается промежуточный ответ (продление срока рассмотрения), не передается на архивное хранение до разрешения вопросов, поднимаемых в нем.

3.3.5. Ответы заявителям подписываются министром, первым заместителем министра либо заместителями министра в соответствии с распределением между ними должностных обязанностей.

3.3.6. Ответ на письменное коллективное обращение дается заявителям, адреса которых указаны в обращении, при наличии их подписей. Если в коллективном обращении указан адрес только одного заявителя или содержится просьба направить ответ на конкретный адрес, ответ направляется по указанному адресу с пометкой «для информирования заинтересованных лиц».

3.3.7. 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 министерство 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 пункта 4.5 настоящего Порядка на официальном сайте министерства в сети «Интернет».

3.3.8. Если дубликат обращения поступил после исполнения основного обращения, то не позднее десятидневного срока ответ на него направляется с кратким изложением принятого ранее решения, со ссылкой на дату и исходящий номер предыдущего ответа и с приложением его копии.

3.4. Хранение материалов рассмотрения письменных обращений

заявителей.

3.4.1. Рассмотренное письменное обращение с копией поручения и все документы, относящиеся к его разрешению, комплектуются в отдельный материал в следующей последовательности:

письменное обращение, приложения к нему (если они имеются), а также акт (если составлялся) в соответствии с подпунктом 3.1.2 настоящего Порядка;

поручение по рассмотрению обращения;

копия ответа автору, а также (если имеются) копии промежуточных ответов автору, информация о продлении срока рассмотрения;

материалы проверки по обращению (если она проводилась);

информация о результатах рассмотрения обращения.

3.4.2. Оригиналы обращений граждан, рассмотренных по поручению администрации Краснодарского края, возвращаются для хранения в структурное подразделение администрации Краснодарского края, курирующем работу с обращениями заявителей в соответствии с контрольным поручением.

3.4.3. Материалы рассмотрения письменных обращений заявителей формируются в папках в хронологическом порядке, исходя из номера и даты регистрации.

3.4.4. Обращения с документами и материалами по их рассмотрению хранятся в архиве министерства в течение 5 лет, по истечении указанного срока подлежат уничтожению в установленном порядке.

3.5. Личный прием заявителей.

3.5.1. Ежедневный прием посетителей в приемной министерства осуществляется в соответствии с режимом работы министерства, указанным в подпункте 2.1 настоящего Порядка.

3.5.2. Личный прием заявителей осуществляется министром, первым заместителем министра или заместителями министра по вопросам, отнесенным к их ведению.

3.5.3. Прием заявителей осуществляется в порядке очередности.

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

В исключительных случаях возможен прием вне очереди по состоянию здоровья заявителя либо в связи с удаленностью места жительства заявителя.

3.5.4. Места для проведения личного приема заявителей оборудуются системами вентиляции, кондиционирования воздуха, противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны, питьевой водой и разовыми стаканчиками.

3.5.5. Личный прием заявителей должностным лицом министерства осуществляется в помещении, на двери которого имеется табличка, содержащая сведения о его фамилии, имени, отчестве и должности.

3.5.6. При личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя, адрес и краткое содержание вопроса вносятся в карточку личного приема (приложение 4).

3.5.7. Должностное лицо, ведущее прием, предоставляет заявителю, с его согласия, устный ответ (в случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки) о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ заявителю по существу поставленных вопросов.

3.5.8. Заявитель во время приема может оставить письменное обращение, которое передается на регистрацию, и дальнейшая работа с ним ведется в соответствии с настоящим Порядком.

3.5.9. Устные обращения, поступившие в министерство при проведении министром, первым заместителем министра, заместителями министра «прямых линий», «видео-приёмов», рассматриваются в соответствии с настоящим Порядком.

4. Контроль за рассмотрением обращений

4.1. Контроль за рассмотрением обращений осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по рассмотрению обращений заявителей, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов заявителей, анализа содержания поступающих обращений, а также хода и результатов работы с обращениями заявителей.

4.2. Контроль за соблюдением должностными лицами министерства порядка рассмотрения обращений заявителей и принятием ими решений осуществляется руководителями структурных подразделений министерства, в непосредственном подчинении которых находится ответственный исполнитель, министром, первым заместителем министра, заместителями министра в соответствии с распределением должностных обязанностей между ними.

4.3. Обращения, поступившие в министерство из федеральных органов государственной власти, от членов Совета Федерации и депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Законодательного Собрания Краснодарского края с поручением о предоставлении им результатов рассмотрения, берутся на особый контроль.

4.4. Должностные лица министерства, виновные в нарушении порядка работы с обращениями граждан, привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.5. Сведения, содержащиеся в обращении, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями должностного лица, работающего с обращением. Не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

4.6. При уходе в отпуск или освобождении от замещаемой должности ответственный исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения непосредственному руководителю или другому работнику по указанию непосредственного руководителя.

4.7. Ответственное должностное лицо не несет персональной ответственности за полноту и достоверность информации, отражаемой в письменном ответе на обращения заявителей.

4.8. В целях осуществления контроля за полнотой, качеством и своевременностью подготовки проектов ответов заявителям ответственное должностное лицо, осуществляет анализ данных в автоматизированной системе и взаимодействует с должностными лицами министерства по вопросам работы с обращениями граждан, в том числе по вопросам устранения установленных недостатков.

Министр



В.Ю. Лапина

Приложение 1
к Порядку
работы с обращениями граждан
в министерстве культуры
Краснодарского края

АКТ № _____
об отсутствии письменных вложений в заказных письмах
с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью

от "___" _____ 20__ года

Комиссия в составе _____

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

_____ в министерство культуры Краснодарского края

(число, месяц, год)

поступила корреспонденция с уведомлением за № _____ от
гражданина _____, проживающего по адресу:

_____.

При вскрытии почтового отправления обнаружено отсутствие письменного вложения.

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

Подписи: (подпись, дата)

Инициалы, фамилия

(подпись, дата)

Инициалы, фамилия

(подпись, дата)

Инициалы, фамилия

Министр



В.Ю. Лапина

Приложение 2
к Порядку
работы с обращениями граждан
в министерстве культуры
Краснодарского края

АКТ № ____
о недостатке документов по описи корреспондента в заказных
письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью

от " ____ " _____ 20__ года

Комиссия в составе _____

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)
составила настоящий акт о нижеследующем:

_____ в министерство культуры Краснодарского края
(число, месяц, год)
поступила корреспонденция с уведомлением за № _____ от
гражданина _____, проживающего по адресу:

При вскрытии почтового отправления обнаружена недостача документов,
перечисленных автором письма в описи на ценные бумаги, а именно:

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

Подписи: (подпись, дата)

Инициалы, фамилия

(подпись, дата)

Инициалы, фамилия

(подпись, дата)

Инициалы, фамилия

Министр



В.Ю. Лапина

Приложение 3
к Порядку
работы с обращениями граждан
в министерстве культуры
Краснодарского края

АКТ № ____
о вложении оригиналов документов в заказных письмах
с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью

от " ____ " _____ 20__ года

Комиссия в составе _____

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)
составила настоящий акт о нижеследующем:

_____ в министерство культуры Краснодарского края
(число, месяц, год)
поступила корреспонденция с уведомлением за № _____ от
гражданина _____, проживающего по адресу: _____.

При вскрытии почтового отправления обнаружены документы, а именно:

Подписи: (подпись, дата)

Инициалы, фамилия

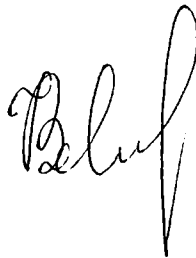
(подпись, дата)

Инициалы, фамилия

(подпись, дата)

Инициалы, фамилия

Министр



В.Ю. Лапина

Приложение 4
к Порядку
работы с обращениями граждан
в министерстве культуры
Краснодарского края

КАРТОЧКА
Личного приема _____ № _____

Ф.И.О. _____

Адрес, телефон _____

Место работы _____

Дата приема _____

Содержание вопроса _____

Исполнитель _____

Резолюция _____

Автор резолюции _____

Срок исполнения _____

Дата передачи исполнителю	Кому направлено	Примечание

Когда фактически рассмотрено _____

Содержание (результат рассмотрения) _____

С контроля снял _____ Подпись _____

Министр



В.Ю. Лапина