



МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ
ДОНЕЦКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ
(МИКУЛЬТУРЫ ДНР)

П Р И К А З

20 июня 2025 г.

Донецк

№ 149-00

Об утверждении Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан
в Министерстве культуры
Донецкой Народной Республики

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Положением о Министерстве культуры Донецкой Народной Республики, утвержденным Указом Главы Донецкой Народной Республики от 13 декабря 2024 г. №708 «Об образовании (о создании) Министерства культуры Донецкой Народной Республики», в целях упорядочения работы по рассмотрению обращений граждан и ведения делопроизводства по ним в Министерстве культуры Донецкой Народной Республики (далее – Министерство),

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан в Министерстве культуры Донецкой Народной Республики (далее – Инструкция) (прилагается).
2. Заместителям Министра культуры Донецкой Народной Республики обеспечить выполнение требований Инструкции в структурных подразделениях в соответствии с распределением обязанностей.
3. Руководителям структурных подразделений Министерства обеспечить организацию работы по рассмотрению обращений граждан и ведения делопроизводства по ним в структурном подразделении в строгом соответствии с требованиями Инструкции.
4. Контроль за организацией работы по рассмотрению обращений граждан, ведением делопроизводства в Министерстве и исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Министр

М.В. Желтяков

УТВЕРЖДЕНА

Приказом Министерства культуры
Донецкой Народной Республики
от 20.06.2025 № 149-ОД

Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан в Министерстве культуры Донецкой Народной Республики

1. Общие положения

1.1. Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан в Министерстве культуры Донецкой Народной Республики (далее – Инструкция) устанавливает единые требования к порядку приема, предварительного рассмотрения, регистрации, рассмотрению, направлению ответов на обращения граждан, определяет сроки и последовательность действий должностных лиц Министерства культуры Донецкой Народной Республики (далее – Министерство) при их рассмотрении, определяет порядок взаимодействия между структурными подразделениями Министерства и должностными лицами в ходе рассмотрения обращений граждан, а также порядок осуществления контроля за своевременностью рассмотрения письменных, устных или электронных обращений (направленных с использованием информационных систем, обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию гражданина) в Министерстве.

1.2. Организация работы по рассмотрению обращений граждан в Министерстве осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 27.07.2004 № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 28 декабря 2024 № 547-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»», Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», Постановлением Правительства Российской Федерации от 27.12.2023 № 2334 «Об утверждении Правил использования федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» для направления гражданами Российской Федерации, иностранными гражданами, лицами без гражданства, объединениями граждан, в том числе юридическими лицами, обращений и сообщений в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам, а также для получения и обработки такими органами и организациями указанных обращений и сообщений и направления ответов на

такие обращения и сообщения», Конституцией Донецкой Народной Республики, Постановлением Правительства Донецкой Народной Республики от 29.09.2022 № 84-8 «Об организации межведомственного электронного документооборота в Донецкой Народной Республике», Положением о Министерстве культуры Донецкой Народной Республики, утвержденным Указом Главы Донецкой Народной Республики от 13 декабря 2024 г. №708 «Об образовании (о создании) Министерства культуры Донецкой Народной Республики».

1.3. Обращение гражданина - направленные в Министерство, должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал), иной информационной системы Министерства, либо официального сайта Министерства в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в Министерство.

1.4. Положения Инструкции распространяются на все устные обращения, обращения в письменной форме, обращения в форме электронного документа, направленные с использованием Единого портала, иной информационной системы Министерства, либо официального сайта Министерства в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан индивидуальные и коллективные обращения граждан, кроме обращений, рассмотрение которых регулируется соответствующими законодательными и иными нормативными правовыми актами.

1.5. Положения, установленные настоящей Инструкцией, применяются к правоотношениям, связанным с организацией работы по рассмотрению обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, а также объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющих публично значимые функции государственных и муниципальных учреждений, иных организаций и должностных лиц, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации (далее – граждане).

2. Требования к организации рассмотрения обращений граждан

2.1. Граждане имеют право обращаться лично, а также через законных представителей, направлять коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц.

2.2. Информация о справочных телефонах Министерства, порядке и сроках рассмотрения обращений, времени личного приема граждан руководством Министерства размещается в местах, доступных для посетителей Министерства и на официальном сайте.

2.3. На информационном стенде Министерства размещается следующая информация:

- график работы Министерства;
- график личного приема граждан уполномоченными должностными лицами Министерства;
- почтовый адрес Министерства;
- контактные номера телефонов;
- выписки из нормативных правовых актов, инструкций, которые регламентируют рассмотрение обращений граждан.

2.4. Почтовый адрес Министерства для доставки обращений в письменной форме: 283015, Донецкая Народная Республика, г. Донецк, ул. 50-летия СССР, 149.

2.5. График работы Министерства:

понедельник - четверг: 09:00 – 18:00;

пятница: 09:00 – 16:45;

перерыв: 13:00 – 13:45;

суббота и воскресенье – выходные дни.

2.6. Прием обращений в телефонном режиме в Министерстве не осуществляется. Телефоны для справок: +7(856) 300 22 18.

2.7. Должностными лицами сектора документационного обеспечения, контроля и обращений граждан (далее – Сектор) по телефону осуществляется информирование граждан о местонахождении и графике работы Министерства, о справочных телефонах и почтовых адресах, о порядке получения информации по вопросам организации рассмотрения обращений, производится запись на личный прием к руководству Министерства.

2.8. Прием обращений непосредственно от граждан либо от их представителей, первичная обработка, регистрация и контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, поступивших в Министерство, осуществляет Сектор.

2.9. Сектор обеспечивает ведение делопроизводства по обращениям граждан отдельно от других видов делопроизводства в соответствии с утвержденной номенклатурой дел Сектора.

2.10. Основные термины, используемые в настоящей Инструкции, употребляются в значениях, приведенных в ст. 4 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3. Порядок действий при рассмотрении обращений

3.1. Порядок действий при рассмотрении обращений осуществляется в следующей последовательности:

- 1) прием, предварительное рассмотрение и регистрация обращений, поступивших в Министерство;
- 2) рассмотрение обращений;
- 3) направление ответа на обращение;
- 4) личный прием граждан.

3.1.1. При приеме, предварительном рассмотрении и регистрации письменных обращений, поступивших в Министерство, проверяется:

- 1) правильность адресованной корреспонденции и целостность конвертов;
- 2) наличие во вскрытом конверте документов;
- 3) ошибочно поступившие (не по адресу) обращения.

3.1.2. Обращения, поступившие в конвертах, в целях обеспечения безопасности подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверт (пакет), работа с обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения заведующего Сектором.

3.1.3. В случае отсутствия в почтовом конверте самого обращения должностным лицом Сектора, принимающим почту, составляется справка с текстом: «Обращения указанному адресату отсутствуют», датой и личной подписью, которая прилагается к поступившим документам; ошибочно поступившие (не по адресу) обращения возвращаются на почту невскрытыми.

3.1.4. Конверты к письмам сохраняют в тех случаях, когда только по ним можно установить адрес отправителя или когда дата почтового штемпеля необходима для подтверждения времени отправления и получения предложения, заявления и жалобы, а также в других необходимых случаях по решению заведующего Сектором.

3.1.5. Поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и другие подобные приложения) прикладываются сзади текста обращения.

3.1.6. На обращения, поступившие с денежными знаками, ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами в описях на ценные письма, а также в случаях отсутствия приложений, указанных в

обращении, составляется акт о выявлении недостающих документов в трех экземплярах по форме (приложение 1). Акт подписывается заведующим Сектором, заместителем Министра, курирующим направление деятельности Сектора и Министром. Один экземпляр указанного акта остается на хранении в Секторе, второй приобщается к поступившему обращению, третий направляется заявителю.

При регистрации от обращения отделяются поступившие деньги, паспорта, ценные бумаги, иные подлинные документы (при необходимости с них снимаются копии) и возвращаются заявителю. Деньги возвращаются почтовым переводом, при этом почтовые расходы несет заявитель.

3.1.7. Обращения, поступившие с пометкой «лично», передаются адресатам не вскрытыми. В случае если обращение, поступившее с пометкой «лично», не является письмом личного характера, получатель должен передать его для регистрации в Сектор.

3.1.8. Гражданин в своем обращении в письменной форме в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа, в который направляет обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к обращению в письменной форме документы и материалы либо их копии.

3.1.9. В обращении, поданном в форме электронного документа, посредством Единого портала, или иной информационной системы Министерства, обеспечивающей идентификацию и /или аутентификацию гражданина гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), указывает адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

3.1.10. Регистрация обращений граждан осуществляется отдельно от регистрации других видов документов.

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

3.1.12. Регистрация обращений граждан, поступивших в Министерство культуры Донецкой Народной Республики, независимо от способов их доставки, производится должностным лицом Сектора.

3.1.13. Учет, систематизация и анализ обращений граждан осуществляются должностным лицом Сектора с использованием системы межведомственного электронного документооборота и делопроизводства «Дело-web» (далее – система «Дело»).

Исключение составляют обращения, поступившие через Единый портал «Госуслуги», которые не подлежат рассмотрению в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ. Учет и систематизация таких обращений осуществляется с использованием Платформы обратной связи Единого портала «Госуслуги».

3.1.14. При регистрации письменного обращения должностное лицо Сектора обязано сверить указанные в письме и на конверте фамилию, имя, отчество, адрес автора, прочитать обращение, определить его тематику и выявить поставленные заявителем вопросы, проверить обращение на повторность, зарегистрировать в регистрационной форме системы «Дело».

3.1.15. Информация о поступившем обращении вносится в регистрационную карточку системы «Дело». В обязательном порядке вносится следующая информация:

- 1) дата поступления обращения;
- 2) фамилия, имя, отчество заявителя (последнее – при наличии);
- 3) почтовый адрес заявителя и (или) адрес электронной почты;
- 4) канал поступления обращения (почта, лично, курьер и тому подобное);
- 5) сведения об адресате;
- 6) состав документа (количество страниц);
- 7) реквизиты сопроводительного письма (при наличии);
- 8) краткое содержание обращения;
- 9) рубрика (в соответствии с Типовым общероссийским классификатором);
- 10) гражданство заявителя (при наличии информации).

3.1.16. Ответственность за полноту сведений, вносимых в регистрационные карточки системы «Дело» несет должностное лицо Сектора.

3.1.17. Если обращение подписано несколькими авторами, то регистрируется первый автор или автор, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным. Отметка о коллективности обращения вносится в регистрационную карточку системы «Дело».

3.1.18. Регистрационный номер входящим обращениям в системе «Дело» присваивается автоматически.

Входящий номер обращения граждан состоит из порядкового номера Министерства в системе «Дело», первой буквы фамилии (в случае коллективного обращения - из первой буквы первой фамилии), указанной в обращении и порядкового номера в пределах календарного года (начинается ежегодно с номера 1).

Составные части регистрационного номера отделяются друг от друга правосторонней наклонной чертой. Например: 13/А-16, где 13 - порядковый номер Министерства в системе «Дело», А - первая буква фамилии гражданина, 16 - порядковый номер в рамках календарного года.

Входящий номер обращений юридических лиц состоит из порядкового номера Министерства в системе «Дело», буквосочетания ЮЛ (юридическое лицо), номера в пределах календарного года (начинается ежегодно с номера 1).

Составные части регистрационного номера отделяются друг от друга правосторонней наклонной чертой. Например: 13/ЮЛ-17, где 13 - порядковый номер Министерства в системе «Дело», ЮЛ - буквосочетание, обозначающее юридическое лицо, 17 - порядковый номер в рамках календарного года.

3.1.19. По просьбе гражданина, должностным лицом Сектора на копии или втором экземпляре принятого обращения на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу ставится регистрационный штамп с датой регистрации письма и регистрационным номером, который автоматически присваивается в системе «Дело».

В случае, если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

3.2. Рассмотрение обращений.

3.2.1. Обращения граждан, подлежащие рассмотрению в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ, поступившие в Министерство на бумажном носителе, посредством Единого портала, иной информационной системы Министерства, либо официального сайта Министерства в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, по системе электронного документооборота «Дело», по системе межведомственного электронного документооборота (далее – МЭДО), регистрируются Сектором и направляются в электронном виде Министру культуры Донецкой Народной Республики (далее – Министр), заместителям Министра культуры Донецкой Народной Республики (далее – заместители Министра).

3.2.2. По содержанию каждого обращения Министр, заместители Министра определяют исполнителей, а также, при необходимости, особый порядок рассмотрения (выезд на место, проведение личного приема заявителя, рассмотрение обращения в составе комиссии и др.) и направляют обращение на рассмотрение.

Информация об исполнителях и текст поручения вносятся в систему «Дело».

3.2.3. Решение о направлении обращения на рассмотрение по компетенции принимается Министром, либо лицом, исполняющим его обязанности исходя исключительно из его содержания.

3.2.4. Запрещается направлять обращение на рассмотрение должностному лицу Министерства, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

3.2.5. Обращения граждан, поступившие в Министерство из федеральных государственных органов власти, Администрации Главы и Правительства Донецкой Народной Республики с просьбой об информировании по результатам рассмотрения, рассматриваются в сроки, установленные ими, или в сроки, установленные Министром или лицом, его замещающим. Если вышеуказанные сроки установлены не были, то обращения рассматриваются в течение тридцати дней со дня их регистрации.

3.2.6. Не допускается передача обращения, состоящего на контроле в Министерстве, от одного исполнителя другому без внесения резолюции в системе «Дело».

3.2.7. При рассмотрении обращений граждан в Министерстве исполнители:

- 1) обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;
- 2) запрашивают необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления муниципальных образований Донецкой Народной Республики и у должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- 3) принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- 4) дают ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пп. 3.2.19 – 3.2.25 настоящей Инструкции;
- 5) уведомляют гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

3.2.8. При рассмотрении обращения, поступившего в Министерство, гражданин имеет право:

- 1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;
- 2) 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;
- 3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 3.2.18 – 3.2.23 настоящей Инструкции, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- 4) 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;
- 5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

3.2.9. Результатом рассмотрения обращений граждан является:

- 1) письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, либо перенаправление обращения в другой государственный орган или соответствующему должностному лицу с уведомлением заявителя о

переадресации обращения, либо уведомление заявителя о невозможности рассмотрения обращения по существу поднимаемых вопросов;

2) устный ответ на все поставленные вопросы с согласия гражданина, если указанные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, в остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.2.10. Ответственный исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения, обеспечивают полное и объективное рассмотрение обращения в соответствии с требованиями, установленными федеральными законами, республиканскими законами и настоящей Инструкцией.

3.2.11. В случае если рассмотрение обращения поручено одновременно нескольким заместителям Министра или структурным подразделениям Министерства, ответственным за организацию рассмотрения обращения и подготовку обобщенного ответа считается исполнитель, указанный в поручении первым (либо с пометкой «отв».) При этом соисполнители, указанные в поручении, предоставляют информацию в адрес ответственного исполнителя для обобщения.

3.2.12. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Министерства, 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.

3.2.13. 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, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции для рассмотрения по существу поднятых в обращении вопросов и ответа заявителю в установленный законом срок, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

3.2.14. 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.

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

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

3.2.17. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным п.3.2.16. настоящей Инструкции, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суде.

3.2.18. 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, 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.

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

3.2.20. Должностное лицо Министерства культуры 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.

3.2.21. 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.

3.2.22. 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.

3.2.23. 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 Министр, либо лицо, временно исполняющее обязанности Министра 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 Министерство. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

Решение о прекращении переписки ввиду безосновательности рассмотрения очередного обращения принимается Министром на основании предложений руководителей структурных подразделений Министерства или ответственного исполнителя.

3.2.24. В случае поступления в Министерство письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен 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 в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

3.2.25. 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, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

3.2.26. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в Министерство культуры.

3.2.27. Должностные лица Министерства несут ответственность за нарушение настоящей Инструкции в соответствии с действующим законодательством.

3.2.28. Министерство по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязано в течение 15 дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

3.2.29. Ответ на обращение подписывается Министром, либо временно исполняющим обязанности Министра.

3.2.30. При рассмотрении обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращениях, 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, организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.2.31. Обращения граждан считаются рассмотренными, если должностными лицами Министерства даны ответы на все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и заявитель проинформирован о результатах.

В ответе должны быть определены конкретные сроки или условия решения поднятого вопроса. Если решить вопрос не представляется возможным, ответ заявителю должен содержать четкие разъяснения со ссылкой на действующее законодательство и, при возможности, предложения вариантов решения проблемы.

3.2.32. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения ответственный исполнитель не позднее чем за пять дней до окончания срока рассмотрения обращения готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока и представляет ее Министру.

Министр на основании служебной записки ответственного исполнителя принимает решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении заявителю уведомления о продлении срока рассмотрения обращения.

При принятии решения о продлении срока рассмотрения обращения в регистрационной карточке системы «Дело» в разделе «Поручение» должностным лицом Сектора проставляется новый срок рассмотрения обращения.

3.2.33. Письменное обращение, поступившее в Министерство, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

3.2.34. Если в обращении, поступившем в Министерство от Главы Донецкой Народной Республики или Администрации Главы и Правительства Донецкой Народной Республики, не были установлены контрольные сроки исполнения, то сроки исполнения обращения исчисляются со дня поступления обращения в Министерство.

3.2.35. Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на выходной или нерабочий праздничный день, то днем окончания срока рассмотрения обращения должностными лицами Министерства считается ближайший следующий за ним рабочий день.

3.2.36. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного п. 3.2.28 настоящей Инструкции, Министр культуры вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

3.2.37. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте ответа указывается срок окончательного разрешения вопроса.

3.2.38. Гражданин имеет право отозвать свое обращение до рассмотрения его по существу путем подачи соответствующего письменного заявления. В случае отзыва гражданином своего обращения Министерство прекращает рассмотрение этого обращения по существу и возвращают гражданину оригиналы документов, приложенных к обращению.

3.2.39. Исполнитель несет персональную ответственность за объективность и всесторонность рассмотрения обращения, соблюдение сроков

рассмотрения и своевременность их продления, содержание подготовленного ответа. При рассмотрении обращения несколькими исполнителями ответственность за своевременное и правильное исполнение поручений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

3.2.40. Должностные лица, ответственные за рассмотрение обращений, несут установленную законодательством ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов.

3.3. Направление ответа на обращение.

3.3.1. Подготовленный исполнителем по результатам рассмотрения обращения ответ согласовывается с заместителями Министра в соответствии с распределением обязанностей. Письменный ответ должен соответствовать следующим требованиям:

1) текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать ответ на все поставленные в обращении вопросы;

2) если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена;

3) если в письменных ответах на письменные обращения содержатся решения о полном или частичном отказе в удовлетворении обращений либо об оставлении обращения без рассмотрения по существу, в таких ответах указывается порядок их обжалования.

3.3.2. Ответы заявителям печатаются на бланках установленной формы в системе «Дело». В левом нижнем углу ответа заявителю обязательно указываются фамилия, инициалы исполнителя и номер его служебного телефона.

3.3.3. Ответ на коллективное обращение направляется лицу, указавшему свой домашний либо иной адрес для отправки ответа, либо лицу, подписавшему обращение первым, если указан его домашний либо иной адрес.

3.3.4. При регистрации ответу автоматически в системе «Дело» присваивается регистрационный номер, который состоит из: входящего номера обращения в системе «Дело» и порядкового номера, который автоматически присваивает система.

Составные части регистрационного номера отделяются друг от друга правосторонней наклонной чертой. Например: 13/А-16/67, где 13/А-16 - входящий номер обращения в системе «Дело», 67 - порядковый номер в рамках календарного года.

3.3.5. Ответы на обращения (файл визуализации со штампом усиленной квалифицированной электронной подписи) направляется в форме электронного документа по адресу, указанному в обращении, поступившем в Министерство в форме электронного документа, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале или в иной информационной системе Министерства, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, при использовании Единого портала или

иной информационной системы 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 части 2 статьи 6 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02 мая 2006 г. №59-ФЗ на официальном сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

3.3.6. К ответу прилагаются подлинники документов, приложенные заявителем к своему обращению. Если в письме не содержатся просьбы об их возврате, они остаются в деле по обращению заявителя, которое хранится в архиве. Копии отправленных гражданину документов хранятся в архиве.

3.4. Порядок организации и проведения личного приема граждан.

3.4.1. Личный прием граждан в Министерстве проводит руководство Министерства (Министр, заместители Министра) в дни и часы, определенные графиком личного приема граждан (кроме выходных и праздничных дней).

В случае необходимости на личный прием приглашаются руководители структурных подразделений Министерства.

3.4.2. График личного приема граждан руководством Министерства утверждается Министром, после чего соответствующая информация размещается на официальных страницах в социальных сетях Министерства, официальном сайте, а также на информационном стенде.

3.4.3. В случае отсутствия руководства Министерства (отпуск, командировка, болезнь и другие уважительные причины) прием может быть перенесен на определенный день, о чем заведующий Сектором, либо лицо, исполняющее его обязанности, заблаговременно оповещает записавшихся на прием граждан по телефону или посредством сети Интернет.

3.4.4. Личный прием граждан руководством Министерства проводится по предварительной записи. Запись на личный прием к руководству Министерства осуществляет заведующий Сектором (либо лицо, исполняющее его обязанности) в течение недели, предшествующей дню приема. Запись на прием проводится ежедневно по телефону +7 (856) 300 22 18, посредством электронной почты min@culture-dnr.ru, либо при личном обращении по месту нахождения Министерства.

3.4.5. При записи на прием выясняются: фамилия, имя, отчество заявителя, его телефон, суть вопроса. На основании полученной информации производится запись на личный прием к руководству Министерства в соответствии с распределением обязанностей.

3.4.6. Личный прием граждан руководством Министерства проводится в помещении Министерства или иных помещениях, а также в общественных

приемных во время рабочих поездок руководства Министерства в городские округа и муниципальные районы Донецкой Народной Республики и других установленных для приема граждан местах.

Прием в режиме видео-конференц-связи может быть проведен при наличии согласования с заявителем. При этом участвующие в приеме граждане размещаются в администрациях муниципальных образований Донецкой Народной Республики.

3.4.7. На личном приеме граждан, в случае необходимости, могут присутствовать их представители, полномочия которых оформлены и определены в установленном порядке, а также лица, которые пребывают в родственных отношениях с заявителями.

3.4.8. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Представители граждан должны предъявить также документы, подтверждающие их полномочия.

3.4.9. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах руководством Министерства одновременно ведется прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан.

3.4.10. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (приложение 2). 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.4.11. По окончании личного приема Министр, заместители Министра, проводившие личный прием, доводят до сведения заявителя свое решение или информируют о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также откуда он получит ответ, либо разъясняют где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

3.4.12. Карточка личного приема гражданина по форме согласно приложению 2 к настоящей Инструкции оформляется должностным лицом Сектора.

3.4.13. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

3.4.14. Контроль исполнения поручения по рассмотрению обращения гражданина, поступившего в ходе личного приема, возлагается на Сектор.

3.4.15. При выезде руководства Министерства в муниципальные образования личный прием граждан осуществляется в общественных приемных Донецкой Народной Республики или других заранее определенных местах.

3.4.16. Учет обращений граждан на встречах и выездных приемах, оформление карточек личного приема с записью о результатах приема возлагается на должностных лиц Министерства, которые сопровождают Министра.

3.4.17. Письменные обращения, поступившие в ходе выездных личных приемов, проводимых руководством Министерства, передаются в Сектор для регистрации и направления на рассмотрение в соответствии с настоящей Инструкцией.

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

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

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

4. Контроль рассмотрения обращений

4.1. Контроль своевременного и полного рассмотрения обращений граждан осуществляется Министром, заместителями Министра.

4.2. Контроль рассмотрения обращений граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного рассмотрения обращений, принятия мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, мониторинга поступающих обращений.

4.3. Контроль за сроком рассмотрения обращений граждан осуществляется Сектором.

Работник Сектора проверяет зарегистрированные обращения в системе «Дело», подлежащие исполнению, и осуществляет предупредительный контроль с помощью напоминаний исполнителям (в системе «Среда») за пять дней до окончания срока рассмотрения обращения.

4.4. В целях организации упреждающего контроля должностное лицо Сектора еженедельно предоставляет заместителям Министра информацию об обращениях, срок исполнения которых истекает на предстоящей неделе.

4.5. В случае неисполнения поручения в срок, заведующий Сектором, согласно информации, предоставленной ведущим советником Сектора, на которого в соответствии с должностным регламентом, утвержденным Министром, возложена ответственность по организации ведения делопроизводства, информирует Министра или заместителей Министра о фактах несвоевременного исполнения контролируемого поручения.

4.6. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий и сроков исполнения при рассмотрении обращений и принятием соответствующих решений (перенаправление обращения компетентным органам, уведомление граждан о перенаправлении обращения, возврат обращения, продление срока рассмотрения обращения и т.п.) осуществляется

руководителями структурных подразделений Министерства, в которых рассматривается обращение.

4.7. В случае если контроль за рассмотрением обращения установлен федеральным органом государственной власти, вышестоящей организацией, то изменение срока рассмотрения обращения должностными лицами Министерства допускается после его согласования федеральным органом государственной власти, вышестоящей организацией с последующим внесением новых сроков в регистрационную карточку системы «Дело».

4.8. В целях исключения случаев нарушения сроков рассмотрения обращений граждан направление на подпись проектов ответов на обращения Министру, заместителям Министра осуществляется ответственным исполнителем в срок не позднее чем за три дня до истечения срока рассмотрения обращения.

4.9. Основанием для снятия с контроля обращения может служить направление гражданину ответа на поставленные в его обращении вопросы, либо перенаправление обращения другому органу власти для рассмотрения в соответствии с компетенцией и уведомлением гражданина о перенаправлении его обращения для рассмотрения, либо предоставление гражданину разъяснений о порядке защиты его прав и законных интересов.

Снятие обращения с контроля осуществляется в системе «Дело» путем принятия отчета от исполнителя по обращению должностным лицом Сектора, введения реквизитов ответов в разделе «Контроль исполнения», снятие с контроля.

5. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, принимаемых должностными лицами Министерства в ходе рассмотрения обращений

5.1. Решения Министерства, действия (бездействие) должностных лиц, ответственных за работу с обращениями граждан, осуществляемые и принимаемые в ходе рассмотрения обращений, могут быть обжалованы в порядке, установленном законодательством Донецкой Народной Республики.

5.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются решения или действия (бездействие) должностного лица Министерства, принятые или осуществленные им в ходе исполнения настоящей Инструкции.

5.3. Рассмотрение жалобы гражданина на решение или действия (бездействие) должностного лица Министерства, поданной в письменной или в электронной форме, производится в соответствии с настоящей Инструкцией. При этом исследуются сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии), в том числе приложенные к жалобе дополнительные материалы либо их копии.

5.4. Организация рассмотрения Министром жалобы на решение или действия (бездействие) должностного лица Министерства возлагается на отдел правовой работы, государственной гражданской службы и противодействия коррупции.

5.5. По результатам рассмотрения жалобы на решение или действия (бездействие) должностного лица Министерства Министром принимается одно из следующих решений:

1) удовлетворить жалобу, признать решение или действия (бездействие) должностного лица Министерства неправомерными и определить меры, которые должны быть приняты с целью устранения установленных (выявленных) нарушений;

2) отказать в удовлетворении жалобы.

6. Формирование и хранение дел по обращениям граждан

6.1. После завершения рассмотрения обращений граждан, данные обращения, ответы на них и документы, связанные с их разрешением, распечатываются Сектором, формируются в дела по календарному году в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

6.2. Каждое обращение и документы по его рассмотрению составляют в деле самостоятельную группу и систематизируются в алфавитном порядке (пофамильно). В случае получения повторных обращений или появления дополнительных документов, они подшиваются к данной группе документов по первому обращению.

6.3. В деле документы располагаются в следующей последовательности:

1) обращение, либо его копия;

2) копия ответа;

3) все документы, отражающие процесс рассмотрения обращения гражданина (граждан) в хронологической последовательности.

6.4. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их полнота (комплектность). Неразрешенные обращения, а также неправильно оформленные документы в дело подшивать запрещается.

6.5. Сроки хранения документов по обращениям граждан устанавливаются согласно номенклатуре дел, утвержденной в Министерстве.

По истечении установленного срока хранения документы по обращениям подлежат уничтожению в установленном порядке.

6.6. В необходимых случаях центральной экспертной комиссией Министерства может быть принято решение об увеличении срока хранения или о постоянном хранении наиболее ценных обращений, связанных с предложением по совершенствованию деятельности Министерства.

Приложение 1
к Инструкции о порядке
рассмотрения
обращений граждан в
Министерстве культуры
Донецкой Народной Республики
(пп. 3.1.6.)

УТВЕРЖДАЮ

Министр культуры
Донецкой Народной Республики
_____ М.В.Желтяков
_____ 20 ____ г.

Акт № _____

о выявлении недостающих документов

"__" _____ 20__ г.

г. Донецк

Настоящий акт составлен в том, что при вскрытии конверта (упаковки),
отправленного _____

(указать, откуда (кем) именно)

а) не найдены следующие документы:

(указать в последовательности - номер по описи (номер приложения), наименование документа, количество листов)

б) не найдены листы (страницы) следующих документов: _____

(указать в последовательности - наименование документа, номера отсутствующих листов (страниц))

В связи с изложенным не представляется возможным
использование по назначению следующих документов: _____

(указать, каких именно)

Настоящий акт составлен в трех одинаковых экземплярах, из которых
первый - помещен в дело N _____, второй - выслан для сведения в адрес

отправителя недостающих документов, третий приобщается к обращению (вх. № _____).

Должность

подпись

Инициалы (имя,
отчество), фамилия

Должность

подпись

Инициалы (имя,
отчество), фамилия

Должность

подпись

Инициалы (имя,
отчество), фамилия

Приложение 2
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений
граждан в Министерстве
культуры Донецкой Народной
Республики (пункт 3.4.10)

**МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ
ДОНЕЦКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ**
283015, Донецкая Народная Республика, городской округ Донецк,
город Донецк, ул. 50-летия СССР, дом 149

КАРТОЧКА
личного приема

№ _____
« _____ » _____ 20 ____ г.

(фамилия, имя, отчество гражданина)

(адрес места жительства гражданина)

Краткое содержание обращения

Содержание принятого решения по устному обращению гражданина:

(согласие гражданина на получение ответа в устной форме)

(должность)

(подпись)

(ФИО)