



МИНИСТЕРСТВО ПРОМЫШЛЕННОСТИ, ЭНЕРГЕТИКИ И ТОРГОВЛИ КАБАРДИНО - БАЛКАРСКОЙ РЕСПУБЛИКИ

ПРИКАЗ

3 июня 2020г.

№111

г. Нальчик

Об утверждении Порядка организации приема граждан,
обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных
и письменных обращений граждан в Министерстве промышленности,
энергетики и торговли Кабардино-Балкарской Республики

Приказываю:

1. Утвердить прилагаемый Порядок организации приема граждан, обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан в Министерстве промышленности, энергетики и торговли Кабардино-Балкарской Республики.

2. Признать утратившим силу следующие приказы Министерства промышленности и торговли КБР:
от 07 ноября 2014 г. №132;
от 22 апреля 2015 г. № 46;
от 23 июня 2016 г. № 67.

И.о. министра

Ш.А. Ахубеков

Согласовано:

Зав.сектором
правового обеспечения

Т. Желихажева

УТВЕРЖДЕН
приказом Министерства промышленности,
энергетики и торговли КБР
от «03» июня 2020 года №111

**Порядок
организации приема граждан, рассмотрения устных и письменных
обращений граждан в Министерстве промышленности, энергетики и
торговли Кабардино-Балкарской Республики**

1. Общие положения

1. Порядок организации приема граждан, рассмотрения устных и письменных обращений граждан в Министерстве промышленности, энергетики и торговли Кабардино-Балкарской Республики (далее - министерство) определяет сроки и последовательность исполнения связанных с реализацией гражданином Российской Федерации (далее - гражданин) закрепленного за ним [Конституцией](#) Российской Федерации права на обращение в государственные органы, а также устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан должностными лицами министерства.

2. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

3. Основные используемые термины:

а) обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;

б) предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

в) заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

г) жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

д) должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления.

4. Заявителями являются:

граждане;

иностранцы граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации.

5. При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

а) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

б) 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](#);

в) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в [статье 11](#) настоящего Федерального закона, а в случае, предусмотренном [частью 5.1 статьи 11](#) настоящего Федерального закона, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

г) обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением

6. Результатом приема граждан, обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан является:

- устный или письменный ответ, в том числе и в форме электронного документа, на все поставленные в обращении вопросы, в том числе с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же автора и существа данных ему ответов и разъяснений;

- действия, осуществленные в связи со всеми поставленными вопросами, в том числе с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же автора и существа данных ему ответов и разъяснений.

7. Письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

В исключительных случаях, а также в случае направления дополнительного запроса, связанного с рассмотрением обращения, данный срок может быть продлен Министром, либо уполномоченным на то должностным лицом министерства не более чем на 30 дней с уведомлением гражданина, направившего обращение, о продлении срока его рассмотрения.

В каждом отдельном случае руководитель, ответственный за рассмотрение обращения, может установить для подчиненных более короткий срок исполнения.

8. Срок рассмотрения обращения исчисляется с даты его поступления министерство.

В случае, если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается рабочий день, предшествующий нерабочему дню.

9. 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 которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение о переадресации обращения, за исключением случаев, когда текст письменного обращения не поддается прочтению.

10. Организации приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан в Министерстве осуществляется в соответствии с:

[Конституцией](#) Российской Федерации (Собрание законодательства Российской Федерации);

[Законом](#) Российской Федерации от 27 апреля 1993 г. № 4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан»;

Федеральным [законом](#) от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральным [законом](#) от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ "О персональных данных";

Федеральным [законом](#) от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и защите информации»;

[Постановлением](#) Правительства Российской Федерации от 15 июня 2009 г. № 477 "Об утверждении Правил делопроизводства в федеральных органах исполнительной власти";

постановлением Правительства Кабардино-Балкарской Республики от 23 мая 2014 года №102-ПП «О Министерстве промышленности и торговли Кабардино-Балкарской Республики».

2. Требования к письменному обращению

11. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа или органа местного самоуправления, в которые направляет письменное 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.

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

13. Обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в **порядке**, установленном настоящим Федеральным законом. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

14. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество должностного 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.

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

16. Письменное обращение с доставкой по почте или курьером направляется по почтовому адресу министерства:

360030, Кабардино-Балкарская Республика г. Нальчик пр.Кулиева,7.

График работы Министерства:

Понедельник-пятница с 9.00 до 18.00.часов

Обеденный перерыв с 13.00 до 14.00 часов.

17. Факсимильное письменное обращение направляется по следующему номеру: 8-(866-2)-47-30-80.

18. Обращение может поступить в министерство или должностному лицу министерства в форме электронного документа. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

В форме электронного документа обращение направляется по адресу: **minpromtorg @kbr.ru**

19. Гражданин в своем устном обращении сообщает либо наименование государственного органа, в который обращается, либо фамилию, имя, отчество должностного лица, либо должность соответствующего лица о личном приеме, с которым ходатайствует и излагает суть предложения, заявления или жалобы.

20. Гражданин в своем устном обращении излагает суть предложения, заявления или жалобы, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ. При

личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Содержание устного обращения заносится в журнал личного приема граждан министерства, форма которого приведена в [приложении 1](#) к настоящей Инструкции.

21. Основания для отказа в приеме документов, необходимых для исполнения государственной функции, отсутствуют.

22. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и 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.

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

24. Письменное обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

25. 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.

26. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который министерство многократно давали письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, министр, должностное или уполномоченное лицо министерства вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и более ранние обращения направлялись в министерство или одному и тому же должностному лицу, с уведомлением о данном решении гражданина, направившего обращение.

27. 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.

28. 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 или соответствующему должностному лицу.

Прием и регистрация письменного обращения

29. Письменное обращение гражданина подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в министерство.

30. Основание для начала работы с обращением: поступление в министерство письменного обращения от гражданина.

31. Обращение, в форме электронного документа, распечатывается на бумаге, и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением.

32. Специалист по делопроизводству проверяет обращение на повторность, удостоверяется, что обращение содержит:

наименование государственного органа, в который направлено письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица;

фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина;

почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;

суть предложения, заявления или жалобы;

личную подпись и дату.

33. При получении обращения, а также документов и материалов к обращению в форме электронного документа специалист по делопроизводству также осуществляет проверку подлинности электронной цифровой подписи.

34. В течение 3-х дней с момента поступления обращения в министерство специалист по делопроизводству регистрирует и ставит на контроль соответствующее требованиям законодательства Российской Федерации и настоящей инструкции обращение путем внесения данных в регистрационную карточку.

35. Все обращения граждан ставятся на контроль. При этом на регистрационной карточке появляется визуальный знак контрольности обращения - красная буква К.

Направление письменного обращения на рассмотрение по принадлежности

36. Основанием для начала работы с обращением является регистрация письменного обращения.

37. Отдел государственной службы, кадров, противодействия коррупции и делопроизводства, в зависимости от содержания письменного обращения:

после регистрации в тот же день направляет обращение Министру промышленности и торговли Кабардино-Балкарской Республики (далее - Министр) либо его заместителям для наложения резолюции, руководителям

структурных подразделений. Резолюция должна содержать фамилию и инициалы лиц, которым дается поручение, подпись Министра или его заместителей. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельные действия, порядок и срок исполнения;

обращения с резолюцией Министра либо его заместителей в тот же день направляются руководителям структурных подразделений министерства для рассмотрения и ответа авторам обращений;

в семидневный срок со дня регистрации направляет обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию министерства, в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о его переадресации;

в семидневный срок со дня регистрации направляет копии обращения, содержащие вопросы, относящиеся к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

38. В случаях, когда поручение дается двум или нескольким структурным подразделениям министерства, ответственным исполнителем является подразделение, указанное в резолюции первым. Ему направляется подлинник обращения и предоставляется право созыва соисполнителей, координации их работы для направления ответа гражданину.

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

40. Обращение гражданина, содержащее обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц министерства, не может направляться этим должностным лицам для рассмотрения и ответа гражданину. Если исполнение данного условия невозможно, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

41. Направление обращений по принадлежности в другой орган исполнительной власти осуществляется в электронной форме с использованием системы межведомственного электронного документооборота или в форме документа на бумажном носителе.

Рассмотрение ответственным исполнителем письменного обращения,
принятие по нему решения и направление ответа

42. Основание для начала работы с обращением: направление по принадлежности ответственному исполнителю письменного обращения.

43. Срок рассмотрения письменного обращения не может превышать 30 дней со дня регистрации в министерстве.

44. Обращение гражданина считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ по адресу, указанному в обращении.

45. При повторных письменных обращениях граждан, дополнительное их рассмотрение проводится руководителями структурных подразделений министерства в случаях выявления новых обстоятельств и (или) изменения нормативных правовых актов в сфере, касающейся решения вопроса, вызвавшего указанные обращения.

46. Ответы на письменные обращения граждан, поступившие по почте, факсимильной связью, направляются письменным почтовым отправлением. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

47. После окончательного ответа гражданину обращение снимается с контроля.

48. По окончании работы с обращением оно может быть списано в дело. Информация о списании в дело отражается в регистрационной карточке обращения.

Организация и проведение личного приема граждан

49. Личный прием граждан в государственных органах, органах местного самоуправления проводится их руководителями и уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

50. При личном приеме гражданин предъявляет [документ](#), удостоверяющий его личность.

51. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

52. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Федеральным законом.

53. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию данных государственного органа, органа местного

самоуправления или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

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

56. Личный прием гражданина, имеющего документы, удостоверяющие его личность, в приемной министерства организует отдел государственной службы, кадров, противодействия коррупции и делопроизводства.

57. Ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан ему устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале личного приема гражданина (в случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки).

В остальных случаях в установленные сроки гражданину дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

58. На личном приеме гражданин может передать в приемную министерства письменное обращение, которое регистрируется и рассматривается в порядке, предусмотренном для письменных обращений граждан.

59. При наличии в обращении вопросов, решение которых не входит в компетенцию министерства, гражданину дается устное разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений граждан

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

61. Контроль за исполнением обращений граждан включает:
постановку поручений по исполнению обращений граждан на контроль;
сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;
снятие обращений с контроля.

62. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется отделом государственной службы, кадров, противодействия коррупции и делопроизводства.

63. Контролю подлежат все поступившие обращения граждан, подлежащие разрешению.

64. Постановка на контроль осуществляется после рассмотрения обращения Министром, его заместителями.

65. Обращения снимаются с контроля, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы.

66. Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращения также включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок полноты качества рассмотрения, выявление и устранение нарушений порядка регистрации и исполнения обращений граждан. Плановые проверки контроля рассмотрения проводятся ежегодно, внеплановые - по мере поступления жалоб.

67. Проверки осуществляются отделом государственной службы, кадров, противодействия коррупции и делопроизводства, иными структурными подразделениями и должностными лицами министерства. В ходе проведения проверок проверяется соблюдение нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих данную работу, соблюдение сроков рассмотрения обращений граждан, а также полнота, объективность и всесторонность рассмотрения обращений граждан. По результатам проверок представляются предложения по совершенствованию работы по рассмотрению обращений.

68. Ответственные исполнители несут персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка рассмотрения обращений.

69. В случае выявления нарушений прав граждан осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принимаемых) в ходе рассмотрения обращения

80. Действия (бездействие) и решения министерства, осуществляемые (принимаемые) в ходе рассмотрения обращения, могут быть обжалованы Министру либо его заместителям.

81. Обращение (жалоба) подается в письменной форме, в форме электронного документа либо при личном приеме.

82. При обращении в письменной форме гражданин в обязательном порядке указывает фамилию, имя, отчество (при наличии) соответствующего должностного лица министерства, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

84. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) и решения должностных лиц министерства в судебном порядке.

Приложение №1 к Инструкции
по организации приема граждан, обеспечению
своевременного и полного рассмотрения устных
и письменных обращений граждан
в Министерстве промышленности, энергетики и
и торговли Кабардино-Балкарской Республики

ФОРМА

Журнал личного приема граждан

Ф.И.О., адрес	
Дата приема	
Причина обращения	
Запрос в подведомственные министерству организации	
Исполнитель запроса	
Срок исполнения	
Результат запроса	
Результат приема	
Участники приема	
Подписи участников приема	