



**МИНИСТЕРСТВО ЧЕЧЕНСКОЙ РЕСПУБЛИКИ ПО ФИЗИЧЕСКОЙ
КУЛЬТУРЕ, СПОРТУ И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКЕ**

**НОХЧИЙН РЕСПУБЛИКИН ФИЗИЧЕСКИ КУЛЬТУРИН А,
СПОРТАН А, КЕГИЙРХОЙН ПОЛИТИКИН А МИНИСТЕРСТВО**

П Р И К А З

«30» 12 2022 г.

№ 237-ОН

г. Грозный

**Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан
в Министерстве Чеченской Республики по физической культуре,
спорту и молодежной политике**

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Чеченской Республики от 5 июля 2006 года № 12-РЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Чеченской Республике», в целях упорядочения процедуры рассмотрения обращений граждан в Министерстве Чеченской Республики по физической культуре, спорту и молодежной политике п р и к а з ы в а ю :

1. Утвердить Порядок рассмотрения обращений граждан в Министерстве Чеченской Республики по физической культуре, спорту и молодежной политике согласно приложению.
2. Определить ответственным за обеспечение рассмотрения обращений граждан в Министерстве Чеченской Республики по физической культуре, спорту и молодежной политике начальника отдела делопроизводства правового департамента Министерства Чеченской Республики по физической культуре, спорту и молодежной политике М.У. Кадаеву.
3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Министр

И.М.-Х. Ибрагимов

Приложение № 1
к приказу Министерства
Чеченской Республики
по физической культуре,
спорту и молодежной политике
от «30» 12 2022 г. № 237-он

ПОРЯДОК **рассмотрения обращений граждан в Министерстве Чеченской** **Республики по физической культуре, спорту и молодежной политике**

I. Общие положения

1. Предмет регулирования Порядка

1.1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений граждан в Министерстве Чеченской Республики по физической культуре, спорту и молодежной политике (далее - Порядок) регламентирует организацию в Министерстве Чеченской Республики по физической культуре, спорту и молодежной политике (далее также - Министерство) личного приема граждан министром Чеченской Республики по физической культуре, спорту и молодежной политике, заместителями министра Чеченской Республики по физической культуре, спорту и молодежной политике (далее - Должностные лица), своевременного и в полном объеме рассмотрения обращений граждан в устной, письменной и электронной форме Должностными лицами, принятие по ним решений и направление заявителям ответов в установленные федеральным и республиканским законодательством сроки.

1.2. Действие Порядка распространяется на индивидуальные и коллективные обращения граждан в устной, письменной или электронной форме (предложение, заявление, жалоба), поступающие в Министерство (далее - обращения граждан).

2. Правовое регулирование правоотношений, связанных с рассмотрением обращений граждан в Министерстве

Правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, регулируются Конституцией Российской Федерации, международными договорами Российской Федерации, федеральными конституционными законами, Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»), Конституцией Чеченской Республики, Законом Чеченской Республики от 5 июля 2006 года № 12-РЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Чеченской Республике» (далее - Закон Чеченской Республики).

3. Основные термины, используемые в настоящем Порядке

3.1. Для целей настоящего Порядка используются следующие основные термины, изложенные в статье 4 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»:

1) обращение гражданина (далее - обращение) - направленное в Министерство или Должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

2) предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности Министерства, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

3) 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 Министерства либо критика его деятельности;

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

4. Описание заявителей

Заявителями, имеющими право в соответствии с федеральным и республиканским законодательством направлять обращения в Министерство, являются граждане Российской Федерации, а также иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных федеральными законами, международными договорами Российской Федерации и законами Чеченской Республики.

5. Информирование граждан по вопросам, связанным с направлением обращений

5.1. Информация о местонахождении и графике работы Министерства и справочных телефонах приведена в приложении 1 к настоящему Порядку.

5.2. Информация о местонахождении и графике работы, справочных телефонах для ее получения размещается на официальном сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» www.minsport-chr.ru (далее - Сайт) и информационном стенде Министерства.

5.3. Письменные обращения с доставкой по почте направляются в Министерство по адресу: 364024, Чеченская Республика, г. Грозный, пр. им. Путина, 4. При самостоятельной доставке гражданами письменных обращений предусмотрена возможность их передачи в установленное графиком работы Министерства время по адресу: г. Грозный, пр. им. Путина, д. 4. Обращения в форме электронного документа направляются гражданами на электронный адрес Министерства.

5.4. В рассмотрении обращений граждан участвуют Должностные лица, структурные подразделения и подведомственные организации Министерства (далее - структурные подразделения).

5.5. Информация о факте поступления обращения в Министерство, его регистрационных реквизитах предоставляется гражданину в отделе делопроизводства. По другим вопросам, касающимся рассмотрения обращения по существу, информационно-справочная работа осуществляется в структурном подразделении, в котором рассматривается обращение.

II. Стандарт рассмотрения обращений

6. Наименование органа исполнительной власти, осуществляющего рассмотрение обращений граждан

6.1. Орган исполнительной власти, осуществляющий рассмотрение обращений - Министерство Чеченской Республики по делам молодежи.

6.2. При рассмотрении обращений Министерство взаимодействует с другими органами исполнительной власти, органами местного самоуправления и территориальными органами федеральных органов исполнительной власти в Чеченской Республике в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

7. Результат рассмотрения обращений

7.1. Результатом рассмотрения обращений является:

1) принятие необходимых мер, направленных на восстановление и защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

2) ответ в устной, письменной или электронной форме гражданину на все поставленные в его обращении вопросы;

3) уведомление о переадресации обращения в соответствующий орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

4) оставление обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов, если в обращении содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи: гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

5) оставление обращения без ответа в случае, если текст обращения не поддается прочтению, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес, либо адрес электронной почты поддаются прочтению как указано в части 1.1 статьи 6 Закона Чеченской Республики.

6) решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином, если в нем содержится вопрос, на который неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с его ранее поступившими обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, о чем уведомляется гражданин, направивший обращение;

7) оставление обращения без ответа в случае, если ответ не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, о чем сообщается гражданину, направившему обращение;

8) оставление обращения без ответа в случае, если в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, почтовый адрес или адрес электронной почты, по которым должен быть направлен ответ. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершаемом противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит незамедлительному направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

8. Сроки рассмотрения обращений

8.1. Письменные обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации в Министерстве.

8.2. Обращения депутатов представительных органов всех уровней, связанные с обращениями граждан, рассматриваются Должностным лицом безотлагательно. В случае необходимости проведения дополнительного изучения вопросов Должностное лицо сообщает об этом депутату в трехдневный срок со дня получения обращения депутата.

8.3. Запросы уполномоченного по правам человека Чеченской Республики рассматриваются Должностным лицом в срок не позднее 15 дней со дня его получения, если в самом запросе не установлен иной срок.

8.4. Обращения, опубликованные в средствах массовой информации, в том числе в теле- и радиопередачах, рассматриваются в двухнедельный срок после сообщения. О результатах рассмотрения сообщения Должностное лицо сообщает в соответствующие средства массовой информации не позднее одного месяца с момента опубликования,

8.5. В исключительных случаях, а также в случае необходимости проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, направления в другой государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, принятия других мер, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней.

8.6. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 12 Закона Чеченской Республики, руководитель государственного органа, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

8.7. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Министерства, направляется в течение 7 дней со дня регистрации в орган или должностному лицу, к компетенции которых относятся решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 1.1 статьи 6 Закона Чеченской Республики.

8.8. Срок рассмотрения обращения, поступившего в ходе личного приема гражданина, исчисляется со дня личного приема гражданина.

8.9. Окончанием срока исполнения обращения считается дата направления письменного ответа заявителю.

9. Перечень документов, необходимых для рассмотрения обращений

9.1. Основанием рассмотрения обращения является поступившее в Министерство обращение в письменной форме или в форме электронного документа, адресованное Должностному лицу, а также устное обращение, поступившее в ходе личного приёма граждан.

9.2. Письменное обращение должно быть адресовано Министерству или Должностному лицу, а также содержать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, суть обращения, личную подпись гражданина и дату. В подтверждение своих доводов гражданин вправе приложить к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

9.3. В обращении в форме электронного документа в обязательном порядке должны быть указаны фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, 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.

9.4. При личном приеме гражданином предъявляется документ, удостоверяющий его личность.

10. Обязательность принятия обращения к рассмотрению

Обращение, поступившее в Министерство и Должностным лицам, подлежит обязательному рассмотрению.

11. Рассмотрение отдельных обращений

11.1. 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.

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

11.3. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу Должностного лица, а также членов его семьи, он вправе

оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

11.4. 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 чтению.

11.5. В случае если текст письменного обращения не позволяет определить суть обращения, ответ на него 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.

11.6. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Министерство. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

11.7. В случае, если в обращении содержится вопрос, ответ на который размещен на Сайте, гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес Сайта, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

11.8. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

11.9. 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 соответствующему Должностному лицу.

12. Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой при рассмотрении обращений в Министерстве

Рассмотрение обращений граждан в Министерстве осуществляется бесплатно.

13. Срок и порядок регистрации обращений в Министерстве, в том числе в электронной форме

13.1. Письменное обращение, поступившее в Министерство, подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления.

13.2. Обращения в устной форме регистрируются в карточке личного приема граждан в ходе личного приёма граждан. Форма карточки личного приёма граждан представлена в приложении 2 к настоящему Порядку.

13.3. Порядок регистрации обращений изложен в разделе III настоящего Порядка.

14. Показатели доступности и качества рассмотрения обращений

14.1. При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

Представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению 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, указанных в пунктах 11.1-11.5 настоящего Порядка, или уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действия (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, в том числе в электронной форме.

14.2. Министерство;

обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения (в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение);

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;

принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина; представляет по направленному в установленном порядке запросу других государственных органов, органов местного самоуправления или

должностных лиц, рассматривающих обращения, в течение 15 дней документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращений, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок представления;

направляет ответ на обращение 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 на Сайте.

уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

14.3. Конфиденциальные сведения, ставшие известными Должностному лицу при рассмотрении обращений, не могут быть использованы во вред гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

14.4. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений являются:

своевременность, объективность и полнота ответа на все поставленные в обращении вопросы и принятие необходимых мер в соответствии с федеральным и республиканским законодательством; достоверность предоставляемой гражданину информации о ходе рассмотрения обращения;

полнота информирования гражданина о ходе рассмотрения обращения; удобство и доступность получения гражданами информации о порядке рассмотрения обращений, в том числе в электронной форме.

15. Иные требования, в том числе учитывающие особенности рассмотрения обращений в электронной форме

15.1. Обеспечение возможности гражданам использования Сайта: доступа к информации о порядке рассмотрения обращений; копирование, заполнение и направление в электронной форме запроса и иных документов, необходимых для рассмотрения обращений.

15.2. Обеспечение направления заявителю электронного сообщения о поступлении обращения в форме электронного документа.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения действий по рассмотрению обращений, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения в электронной форме

16. Состав и последовательность действий при рассмотрении обращений

16.1. Состав и последовательность действий при рассмотрении обращений включает:

- прием и первичную обработку обращений;
- регистрацию обращений;
- рассмотрение обращений;
- подготовку и направление ответов на обращения;
- оформление проектов ответов на письменные обращения граждан;
- организацию личного приема граждан;
- личный прием граждан;
- предоставление справочной информации о ходе и результатах рассмотрения обращений граждан.

17. Прием и первичная обработка обращений граждан

17.1. Прием и первичная обработка поступающих обращений граждан производятся в отделе делопроизводства правового департамента Министерства Чеченской Республики по делам молодежи (далее - отдел делопроизводства).

17.2. Обращения граждан поступают в Министерство в адрес Должностного лица по почтовой связи, каналам факсимильной связи, интернет-приёмной на Сайте, доставляются фельдъегерской связью, передаются гражданами в ходе личного приема.

17.3. В соответствии со статьей 7 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в письменном обращении гражданина в обязательном порядке должны быть указаны либо наименование Министерства, либо фамилия, имя, отчество соответствующего Должностного лица или его должность, уведомление о переадресации, а также фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) обращающегося, почтовый адрес, суть предложения, заявления или жалобы, его личная подпись и дата. В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

17.4. Обращение, поступившее в форме электронного документа, должно содержать фамилию, имя, отчество гражданина (последнее - при наличии), направившего обращение, адрес электронной почты, на который ответ (уведомление) должен быть направлен в форме электронного документа. Заявитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

17.5. По просьбе обратившегося гражданина ему выдается копия обращения с указанием даты приема обращения и телефона для справок по обращениям.

17.6. Перед вскрытием почтового отправления специалист отдела делопроизводства проверяет целостность конверта (пакета, бандероли), правильность адресации и доставки. Неправильно адресованные

и оформленные тексты в письменной форме, ошибочно вложенные документы пересылаются по назначению или возвращаются отправителю.

17.7. При вскрытии конверта (пакета, бандероли) проверяется наличие документов, включая приложения. Если в конверте отсутствует письменное вложение, либо обнаружился недостача упоминаемых автором или описью документов, повреждение документов или приложений к ним, об этом сообщается отправителю в устной или письменной форме, составляется акт о недостаче. В учетные формы специалистом отдела делопроизводства вносятся соответствующие отметки. Конверты сохраняются и прилагаются к документам.

17.8. К обращениям могут быть приложены различные справочные материалы в подлинниках или копиях. Их необходимо скрепить вместе с обращением.

17.9. Поступившие оригиналы личных документов (свидетельство о рождении, паспорт, диплом, трудовая книжка, водительское удостоверение, свидетельство о регистрации, свидетельство о праве собственности и другие правоустанавливающие документы), а также денежные купюры, ценные бумаги и другие ценности к материалу по письменному обращению не приобщаются, а возвращаются гражданину путем личного вручения под расписку или иным способом, обеспечивающим их сохранность.

17.10. При работе с обращениями должны быть соблюдены правила безопасности. Все конверты подлежат вскрытию с соблюдением правил работы с почтовыми отправлениями, вызывающими подозрения на содержание веществ или предметов, опасных для жизни и здоровья людей. Получив обращение, нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, цвет, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправлений (порошок и т.д.), специалист отдела делопроизводства должен, не вскрывая конверт, сообщить об этом своему непосредственному начальнику. Работа с данным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения.

18. Регистрация письменных обращений

18.1. Письменные обращения граждан, адресованные Должностному лицу, регистрируются в отделе делопроизводства.

18.2. Целью регистрации является обеспечение учета, контроля и поиска документов.

18.3. Суть регистрации - запись в электронном журнале основных поисковых признаков документа и сведений о заявителе.

18.4. Регистрации и учету подлежат все поступившие обращения граждан, в том числе письменные обращения, принятые на личном приеме.

18.5. Регистрация обращений граждан осуществляется в течение трех дней с момента поступления в Министерство. В случае поступления обращения в выходные или праздничные дни регистрация производится в течение трех рабочих дней, следующих за выходными или праздничными

днями. Каждому обращению присваивается порядковый регистрационный номер в пределах календарного года и проставляется дата регистрации, которые являются свидетельством принятия Министерством документа.

18.6. В Министерстве ведётся электронный журнал (в формате MS «Excel») регистрации обращений (далее - Журнал).

18.7. При регистрации в Журнал вносятся следующие данные: регистрационный порядковый номер и дата, фамилия, имя и отчество (последнее - при наличии) заявителя в именительном падеже, краткое содержание обращения;

если обращение подписано двумя и более авторами, то в учетные формы вносятся первые две-три указанные фамилии, первой указывается фамилия того автора, в адрес которого просят направить ответ;

письменные обращения, в которых не указаны фамилия автора и почтовый адрес (далее - анонимные обращения) регистрируются в общем порядке. В учетных формах в качестве автора делается отметка «анонимное»;

если обращение поступило в качестве приложения к сопроводительному письму, регистрация производится не по автору сопроводительного письма, а по фамилии заявителя;

канал поступления обращений граждан в Министерство - почтовая связь, факсимильная связь, интернет-приемная на Сайте, фельдъегерская связь, личная доставка;

сведения об адресате - Должностное лицо;

сведения о кратности поступления обращения - первичное, повторное, неоднократное. Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные;

повторное обращение получает очередной регистрационный номер. При этом в Журнале указываются связки с предыдущими обращениями, к обращению прикладывается информация с указанием номера предыдущего обращения, куда оно направлено, результат рассмотрения;

определяется вид каждого обращения - предложение, заявление, жалоба.

повторное обращение получает очередной регистрационный номер. При этом в Журнале указываются связки с предыдущими обращениями, к обращению прикладывается информация с указанием номера предыдущего обращения, куда оно направлено, результат рассмотрения;

определяется вид каждого обращения - предложение, заявление, жалоба.

18.8. Специалист отдела делопроизводства, осуществляющий регистрацию обращения, в правом нижнем углу лицевой стороны первого листа документа на бумажном носителе, зарегистрированного в электронном журнале, проставляет регистрационный штамп Министерства, вписывает входящий порядковый регистрационный номер и дату регистрации обращения.

18.9. В случае если обращение поступило в качестве приложения к сопроводительному письму из государственного органа, органа местного самоуправления или от должностного лица, регистрационный штамп проставляется на сопроводительном письме.

19. Рассмотрение письменных обращений граждан

19.1. Зарегистрированные письменные обращения представляются Должностному лицу в течение текущего рабочего дня по мере их поступления и подлежат обязательному рассмотрению в установленные федеральным законодательством сроки.

19.2. В ходе рассмотрения обращений Должностное лицо формирует поручения исполнителям, которые фиксируют в резолюциях. Обязательными элементами резолюции являются: фамилия и инициалы исполнителя (исполнителей), конкретное содержание поручения, срок его исполнения (в необходимых случаях), подпись Должностного лица, наложившего резолюцию, и дата.

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

19.4. В случае, если невозможно направление жалобы на рассмотрение государственный орган или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

20. Подготовка и направление ответов на письменные обращения

20.1. При подготовке ответа на письменное обращение исполнитель, ответственный за подготовку ответа на обращение, исполняет его в соответствии с резолюцией Должностного лица, ответственного за рассмотрение обращения.

20.2. Исполнитель, ответственный за подготовку ответа на обращение, изучает письменное обращение, документы и материалы к нему (при наличии), в том числе в целях установления обоснованности доводов гражданина, направившего обращение, и принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

Для получения документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, в государственный орган или должностному лицу в установленном порядке готовится и направляется соответствующий запрос.

20.3. Согласованный проект ответа (проект уведомления) передается на подпись соответствующему Должностному лицу не позднее, чем за три дня до истечения установленного срока рассмотрения обращений, или срока, установленного для рассмотрения Должностным лицом.

20.4. Подписанный соответствующим Должностным лицом ответ (уведомление) в день его регистрации или на следующий рабочий день направляется заявителю.

20.5. Ответ (уведомление) направляется гражданину в форме документа электронного вида по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

20.6. В ответах на обращения, в которых указываются факты нарушения законодательства, в случаях их подтверждения, сообщается о мерах, принятых для устранения нарушений и в отношении виновных лиц.

20.7. На коллективное обращение ответ дается в адрес гражданина, чей адрес указан для направления ответа и по фамилии которого оно зарегистрировано. В тексте ответа необходимо указывать, что ответ дается на коллективное письмо с предложением довести его содержание до сведения остальных авторов.

20.8. В случае отказа заявителю в удовлетворении изложенных в обращении просьб ответ должен быть мотивирован. В нем дается оценка всем доводам обращения, указываются мотивы и основания отказа со ссылкой на действующее законодательство и решения компетентных органов. Кроме того, в ответе заявителю должны быть разъяснены порядок обжалования принятого решения или обращения в суд, если это предусмотрено законом.

20.9. На повторное обращение (запрос) гражданина по вопросу, на который ему был дан ответ, и с момента направления ответа ситуация не изменилась, исполнитель вправе продублировать заявителю ответ на его предыдущее обращение.

20.10. Если в поручении Должностного лица указано несколько исполнителей и отсутствует пометка «В части, касающейся», то все соисполнители по результатам рассмотрения обращения представляют информацию ответственному исполнителю (которому поручен свод, либо указанному в резолюции первым), который готовит, подписывает и направляет обобщенный ответ автору поручения и заявителю.

20.11. Если же в резолюции имеется пометка «В части, касающейся», то каждый исполнитель рассматривает обращение только в части его касающейся.

20.12. При поступлении на рассмотрение в Министерство письменного обращения из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Федерального Собрания Российской Федерации и других государственных органов, при необходимости, в соответствующий государственный орган направляется информация о результатах рассмотрения обращения.

20.13. Письменные обращения считаются исполненными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, по ним приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы в соответствии с законодательством Российской Федерации.

21. Организация личного приема граждан

21.01. Непосредственную организацию личного приема граждан в Министерстве осуществляет лицо, определенное ответственным за организацию и проведение личного приёма граждан приказом Министерства и включает в себя запись на личный прием (регистрация заявки) на основании утверждённого приказом Министерства графика личного приёма граждан в Министерстве.

21.02. Просьбу о записи на личный прием граждан может направить:

в письменной форме при личной явке;
по почтовой связи, каналам факсимильной связи, интернет-приёмной на Сайте.

21.03. Запись на повторный личный прием производится не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение.

22. Личный прием граждан

22.01. Личный прием граждан в Министерстве осуществляется Должностным лицом в соответствии с графиком личного приема граждан.

22.02. График личного приема граждан утверждается приказом Министерства.

22.03. Информация о графике приема граждан в Министерстве доступна на Сайте в разделе «Личный приём граждан», а также на информационном стенде Министерства.

22.04. При личном приеме граждан предьявляет документ, удостоверяющий их личность.

22.05. В ходе личного приема гражданин может сделать устное или оставить письменное обращение по существу поставленных им вопросов.

22.06. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

22.07. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поставленных гражданином вопросов не входит в компетенцию Должностного лица, обратившемуся даются необходимые разъяснения, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

22.08. Письменные обращения, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком.

22.09. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения если:

ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

в обращении гражданина содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу Должностного лица, а также членам его семьи.

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

22.11. Результатом личного приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие Должностным лицом, осуществляющим прием, решения по разрешению поставленного вопроса, либо направление для рассмотрения заявления

гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления или Должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных вопросов.

23. Консультативная и информационно-справочная работа с обращениями граждан

23.1. С момента регистрации обращения заявитель имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения его 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.

23.2. Консультативную и информационно-справочную работу по обращениям граждан ведёт специалист отдела делопроизводства, ответственный за обеспечение рассмотрения обращений в Министерстве.

23.3. Консультации и информирование о ходе и результатах рассмотрения обращений предоставляется следующими способами:

- при личном общении;
- с использованием телефонной связи.

23.4. Консультации предоставляются по следующим вопросам:
оформление обращения;
запись на личный приём граждан и график личного приёма граждан в Министерстве;

- разъяснение гражданину в компетенции какого государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица находится решение поставленных в обращении вопросов;

- порядок и сроки рассмотрения обращений;
- отказ в рассмотрении обращения;
- стадия рассмотрения обращения;
- результаты рассмотрения обращения.

23.5. Основными требованиями при консультировании являются:
компетентность, четкость в изложении материала, полнота консультирования.

IV. Формы контроля за исполнением Порядка

1. Контроль за исполнением настоящего Порядка осуществляется в Министерстве 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.

2. Контроль за рассмотрением обращений включает; постановку поручений по рассмотрению обращений на контроль; сбор и обработку информации о состоянии и результатах рассмотрения обращений;

- подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии работы по рассмотрению обращений;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках рассмотрения обращений;

снятие обращений с контроля.

3. Обращение снимается с контроля после направления ответа гражданину по существу поставленных в обращении вопросов. Обращения, по которым были продлены сроки рассмотрения, снимаются с контроля после направления ответов гражданам.

Приложение 2
к Порядку рассмотрения
обращений граждан в
Министерстве Чеченской
Республики по физической
культуре, спорту и
молодежной политике

**Информация о местонахождении и графике работы
Министерства Чеченской Республики по физической культуре, спорту и
молодежной политике и справочных телефонах**

1. Адрес Министерства Чеченской Республики по физической культуре, спорту и молодежной политике: 364024, Чеченская Республика, город Грозный, проспект имени В.В. Путина, д. 4.
2. Контактный телефон (телефоны для справок):
8(8712) 22-40-51 - приёмная министра Чеченской Республики по физической культуре, спорту и молодежной политике.
8(8712) 22-40-52 - отдел делопроизводства правового департамента;
8(8712) 22-40-52 - факс.
3. Сайт Министерства Чеченской Республики по физической культуре, спорту и молодежной политике: www.minsport-chr.ru.
4. Адрес электронной почты Министерства Чеченской Республики по физической культуре, спорту и молодежной политике: info@chechenmol.ru.
5. Режим работы Министерства Чеченской Республики по физической культуре, спорту и молодежной политике: с 09.00 до 18.00 ч., обеденный перерыв с 13.00 до 14.00 ч.
6. Выходные дни: суббота, воскресенье.

Приложение 3
к Порядку рассмотрения
обращений граждан в
Министерстве Чеченской
Республики по физической
культуре, спорту и
молодежной политике

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

Дата приема

№ _____

1. Адрес места жительства (прописка):	1.	2.
2. Адрес временного проживания:		
Социальное положение:		
Паспортные данные:		
Телефон:		
Количество обращений (даты)		
Ф.И.О. и должность ведущего прием:		
Краткое содержание беседы		
Результаты рассмотрения обращения		
Ф.И.О. специалиста, ведущего карточку		
Примечание:		