



**МИНИСТЕРСТВО ПО ДЕЛАМ МОЛОДЕЖИ
КАБАРДИНО-БАЛКАРСКОЙ РЕСПУБЛИКИ
(МИНМОЛОДЕЖИ КБР)**

П Р И К А З

**КЪЭБЭРДЕЙ-БАЛЪКЪЭР РЕСПУБЛИКЭМ ЩІАЛЭГЪУАЛЭ
ІУЭХУХЭМКІЭ И МИНИСТЕРСТВЭ**

У Н А Ф Э

**КЪАБАРТЫ-МАЛКЪАР РЕСПУБЛИКАНЫ ЖАШ ТЕЛЮНЮ
ИШЛЕРИ ЖАНЫ БЛА МИНИСТЕРСТВОСУ**

Б У Й Р У К Ъ

13.08.2024г.

№ 114

г. Нальчик

Об утверждении Порядка организации приема граждан, обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных, письменных, электронных обращений и запросов граждан, принятия по ним решений и направления ответов в установленный действующим законодательством Российской Федерации срок в Министерстве по делам молодежи Кабардино-Балкарской Республики

В соответствии с Федеральными законами от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», от 09 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», законами Кабардино-Балкарской Республики от 15 апреля 2010 г. № 23-РЗ «О дополнительных гарантиях права граждан на обращения в Кабардино-Балкарской Республике», от 25 ноября 2010 г. № 96-РЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов Кабардино-Балкарской Республики», постановлением Правительства Кабардино-Балкарской Республики от 25 июня 2024 года № 99-ПП «О единой интернет-приемной Кабардино-Балкарской Республики», п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемый Порядок организации приема граждан, обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных, письменных, электронных обращений и запросов граждан, принятия по ним решений и направления ответов в установленный действующим законодательством Российской Федерации срок в Министерстве по делам молодежи

Кабардино-Балкарской Республики.

2. Признать утратившим силу Порядок организации приема граждан, обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направления ответов в установленный действующим законодательством Российской Федерации срок в Министерстве по делам молодежи Кабардино-Балкарской Республики, утвержденный приказом Министерства по делам молодежи Кабардино-Балкарской Республики от 26 января 2023 г. № 13.

3. Руководителям структурных подразделений обеспечить строгое соблюдение требований настоящего порядка.

4. Сектору информационно-медийного сопровождения молодежных проектов в течение трех дней после подписания настоящего приказа обеспечить его размещение на странице Министерства на Едином интернет-портале Кабардино-Балкарской Республики в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Министр



А.Х. Люев

Утвержден
приказом
Министерства по делам молодежи
Кабардино-Балкарской
Республики
от «13» август 2024 г. № 114

**Порядок
организации приема граждан, обеспечения своевременного
и полного рассмотрения устных, письменных, электронных
обращений и запросов граждан, принятия по ним решений и
направления ответов в установленный действующим
законодательством Российской Федерации срок в Министерстве
по делам молодежи Кабардино-Балкарской Республики**

I. Общие положения

1. Настоящий Порядок разработан в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», Федеральным законом от 09.февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», законами Кабардино-Балкарской Республики от 15 апреля 2010 г. № 23 «О дополнительных гарантиях права граждан на обращения в Кабардино-Балкарской Республике», от 25 ноября 2010 г. № 96-РЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов Кабардино-Балкарской Республики», в целях обеспечения необходимых условий для реализации права граждан на обращение в электронной форме и совершенствования системы обработки обращений, регулирует правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации (далее - гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации и Конституцией Кабардино-Балкарской Республики права на обращение, а также устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан работниками Министерства по делам молодежи Кабардино-Балкарской Республики (далее - Министерство), определяет сроки и последовательность действий при организации рассмотрения обращений граждан.

2. Установленный Порядок распространяется:

на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в ином порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами, на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным правом;

на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющих публично значимые функции, государственных и муниципальных учреждений, иных организаций и их должностных лиц.

3. Работа с обращениями граждан осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

Конституцией Российской Федерации;

Федеральным законом от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Конституцией Кабардино-Балкарской Республики;

Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

Федеральным законом от 09 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

Законами Кабардино-Балкарской Республики от 15 апреля 2010 г. № 23 «О дополнительных гарантиях права граждан на обращения в Кабардино-Балкарской Республике», от 25 ноября 2010 г. № 96-РЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов Кабардино-Балкарской Республики»;

Положением о Министерстве по делам молодежи Кабардино-Балкарской Республики, утвержденным постановлением Правительства Кабардино-Балкарской Республики от 01 августа 2022 г. № 184-ПП «О Министерстве по делам молодежи Кабардино-Балкарской Республики»;

настоящим Порядком.

II. Основные термины, используемые в настоящем Порядке

4. В настоящем Порядке используются следующие термины:

интернет-приемная – сайт общего пользования, размещенный в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», предназначенный для приема электронных обращений граждан и (или) их объединений, в том числе юридических лиц;

участники – Глава Кабардино-Балкарской Республики,

Правительство Кабардино-Балкарской Республики, иные исполнительные органы государственной власти Кабардино-Балкарской Республики, иные государственные органы Кабардино-Балкарской Республики, органы местного самоуправления, подключенные к Интернет-приемной;

заявитель – гражданин Российской Федерации или иностранный гражданин, лицо без гражданства, законно находящиеся на территории Российской Федерации, объединения граждан, в том числе юридически лица, обратившиеся в адрес участника, его должностного лица, в форме электронного документа;

электронное обращение – обращение (жалоба, заявление, предложение), запрос заявителя, поступившее через Интернет-приемную в адрес участника, его должностного лица, в форме электронного документа.

личный кабинет – функционал Интернет-приемной, предоставляемый зарегистрированным заявителям, который используется для управления имеющимися функциями, в рамках отдельно взятой учетной записи заявителя.

обращение - направленное в адрес Министерства или должностного лица в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в Министерство;

предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности Министерства, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

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 и должностных лиц, либо критика деятельности Министерства и его должностных лиц;

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

должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в Министерстве;

дубликат обращения - обращение гражданина, являющееся копией предыдущего обращения, либо экземпляр обращения по одному и тому же вопросу и в интересах одного и того же лица;

повторное обращение - обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, на которое гражданину был дан ответ в соответствии с законодательством, а также в котором:

обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, поступившему в Министерство;

сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения;

указывается на другие недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения.

III. Требования к рассмотрению обращений граждан

5. Обращение должно содержать:

наименование органа, в который направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица или должность соответствующего лица;

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

почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, либо адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа;

изложение гражданином сути предложения, заявления, жалобы;

личную подпись гражданина;

дату.

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

Письменное обращение с доставкой по почте или нарочно направляется по почтовому адресу Министерства: индекс: 360030, Кабардино-Балкарская Республика, г. Нальчик, ул. Кулиева, д. 12.

График работы Министерства: с 9.00 часов до 18.00 часов; перерыв с 13.00 часов до 14.00 часов; выходные: суббота, воскресенье.

Письменное обращение по электронной почте направляется по следующему электронному адресу: minmol@kbr.ru.

6. 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.

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

В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

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, руководство Министерства 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. 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.

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.

7. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

8. 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.

IV. Рассмотрение обращений

9. Настоящий Порядок распространяется на обращения, содержащие вопросы, отнесенные к компетенции Министерства.

При рассмотрении обращения Министерством гражданин имеет право:

- направить обращение в электронной форме;
 - представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;
 - 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, уведомление о переадресации письменного 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 действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;
 - обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.
10. Письменное обращение, поступившее в Министерство, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

11. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, руководство Министерства вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

12. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Министерства, направляется в течение 7 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.

13. 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.

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

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

16. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 6 статьи 8 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», 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 суд.

17. Обращение может быть индивидуальным, то есть поданным самим гражданином, права которого нарушены, или его представителем, а также по просьбе гражданина представителем общественной организации, трудового коллектива, и коллективным.

18. Преследование гражданина в связи с его обращением в Министерство с критикой его деятельности либо в целях восстановления или защиты своих прав и законных интересов, либо прав и законных интересов других лиц запрещается.

19. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) государственного органа или должностного лица при рассмотрении обращения, по решению суда.

20. При рассмотрении обращения не допускается разглашение содержащихся в нем сведений, а также сведений о частной жизни гражданина без его согласия. Не является разглашением сведений

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

V. Порядок рассмотрения обращений граждан

21. 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;

дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 6, 7 настоящего Порядка;

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

VI. Информирование граждан по вопросам обращений

22. Информация по вопросам обращений граждан предоставляется по телефону: (8662) 42-28-17, в том числе:

контактные телефоны должностных лиц Министерства;

график приема граждан заместителями министра по делам молодежи Кабардино-Балкарской Республики, руководителями структурных подразделений Министерства;

почтовые адреса, адреса электронной почты для направления письменных обращений, месторасположение структурных подразделений Министерства;

официальный интернет-портал Министерства по делам молодежи Кабардино-Балкарской Республики: <https://minmol.kbr.ru>.

23. Личный прием осуществляется в соответствии с графиком личного приема, может быть проведен непосредственно при приходе гражданина в Министерство по адресу: г. Нальчик, ул. Кулиева, д. 12.

График личного приема граждан руководством Министерства по делам молодежи Кабардино-Балкарской Республики размещены на сайте Министерства.

Должность	День и часы приема
Министр	среда, 15.00 - 18.00
заместитель министра М.Б. Бжедугов	четверг, 15.00 - 18.00
заместитель министра А.Б. Ахметов	пятница, 15.00 - 18.00

График приема граждан доступен на странице Министерства на Едином интернет-портале Кабардино-Балкарской Республики в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Личный прием граждан проводится в кабинете министра по делам молодежи Кабардино-Балкарской Республики по адресу: г. Нальчик, ул. Кулиева, д. 12, 2 этаж. Прием осуществляется министром по делам молодежи Кабардино-Балкарской Республики. Телефон для справок о приеме: (8662) 42-28-17.

Заместители министра по делам молодежи Кабардино-Балкарской Республики осуществляют прием граждан еженедельно по адресу: г. Нальчик, ул. Кулиева, д. 12, 2 этаж.

VII. Контроль за соблюдением настоящего Порядка

24. Контроль за исполнением настоящего Порядка осуществляется министром по каждому поручению о рассмотрении обращения граждан.

25. Обращение гражданина снимается с контроля после направления письменного ответа гражданину с результатами рассмотрения его обращения.