

МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ ЗАПОРОЖСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

6 ноября 2024 г.

№ 49-од

г. Мелитополь

Об утверждении Порядка организации личного приема граждан Российской Федерации в Министерстве культуры Запорожской области

В целях обеспечения реализации статей 2 и 13 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», подпункта 3.1.6. пункта 3 Положения о Министерстве культуры Запорожской области, утвержденного Указом Губернатора Запорожской области от 16 мая 2024 г. № 344-у,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить:
 - 1.1. «Порядок организации личного приема граждан Российской Федерации в Министерстве культуры Запорожской области» (далее – Порядок) (приложение 1);
 - 1.2. График личного приема граждан Министром, заместителем Министра, руководителями структурных подразделений и должностными лицами Министерства (приложение 2);
 - 1.3. Учетную карточку личного приема граждан (приложение 3).
2. Установить время личного приема граждан с 10:00 до 12:00 каждый четверг месяца.
3. Управлению культуры Министерства обеспечить размещение Порядка и графика личного приема граждан на официальном сайте Министерства в информационно-коммуникационной сети «Интернет».
4. Руководителями структурных подразделений Министерства обеспечить:
 - 4.1. Выполнение требований Порядка (приложение 1);
 - 4.2. Неукоснительное исполнение графика личного приема

начальниками Министерства (приложения 2);

4.3. Надлежащее оформление специалистом структурного подразделения Министерства по итогам консультирования на личном приеме Карточки личного приема, подписание её сторонами и передача незамедлительно в сектор правового обеспечения, государственной гражданской службы и документооборота.

5. Заведующему сектором правового обеспечения, государственной гражданской службы и документооборота Долиной Александре Васильевне:

5.1. руководствоваться утвержденным Порядком при организации личного приема граждан;

5.2. осуществлять регистрацию обязательной информации в журналах утвержденной формы (приложения 4,5);

5.3. вести контроль за надлежащим заполнением и регистрацией ответственными должностными лицами Министерства Карточки личного приема граждан, по итогам проведения личного приема;

5.4. своевременно актуализировать информацию, размещенную на сайте Министерства, в части сведений о местонахождении, телефонах, графика приема граждан в Министерстве;

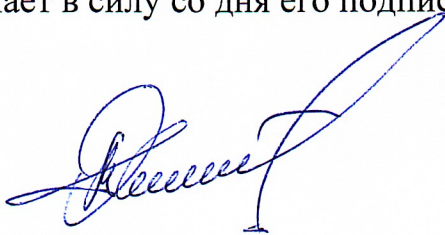
5.5. ознакомить уполномоченных должностных лиц с настоящим приказом под подпись;

5.6. знакомить с настоящим приказом под подпись временно отсутствующих и вновь назначенных ответственных должностных лиц.

6. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

7. Приказ вступает в силу со дня его подписания.

И.о. Министра



Р.Т. Олексин

Приложение № 1
УТВЕРЖДЕН
приказом
Министерства культуры
Запорожской области
от 6 ноября 2024 г. № 49-од

ПОРЯДОК **организации личного приема граждан** **в Министерстве культуры Запорожской области**

1. Организация личного приема граждан

1.1. Настоящий Порядок организации личного приема граждан в Министерстве культуры Запорожской области (далее – Порядок) на основании Конституции Российской Федерации, Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ (в действ. ред.) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и иных нормативно правовых актов и локальных документов Министерства культуры Запорожской области (далее – Министерство) устанавливает порядок организации и проведения личного приема граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, представителей объединений граждан, юридических лиц, государственных и муниципальных учреждений и их должностных лиц (далее - граждане) в Министерстве.

1.2. Личный прием – это форма работы с устными обращениями, предполагающая личное присутствие заявителя и лица, уполномоченного на рассмотрение обращения, консультирования по обращению.

В ходе личного приема заявитель вправе обратиться как с устным, так и с письменным обращением.

1.3. Организация личного приема граждан включает в себя: предварительную запись на личный прием (при необходимости); оформление журналов установленной формы, учетной карточки личного приема граждан (далее – Карточка личного приема); регистрацию обращений в систему электронного документооборота (далее – СЭД) (устных, письменных); рассмотрение обращений должностными лицами Министерства (консультирование, письменный ответ); обработку материалов приема; направление поручения исполнителям; подготовку и направление ответов заявителям.

1.4. Запись на личный прием граждан Министром осуществляется государственным гражданским служащим сектора правового обеспечения, государственной гражданской службы и документооборота, ответственным за контроль исполнения сроков рассмотрения обращений граждан, на основании письма-заявки, поступившего в адрес Министерства.

1.5. Письмо-заявка на личный прием граждан должно содержать фамилию, имя, отчество (при наличии), а также адрес электронной почты либо

почтовый адрес, на который может быть отправлено приглашение на прием, номер телефона, изложение сути вопроса. Граждане вправе приложить к письму-заявке документы и материалы в электронной форме.

1.6. Направление приглашения гражданину с информацией о дате, времени и месте проведения личного приема гражданина, сопровождение на личный прием в здании Министерства осуществляет заведующий сектором правового обеспечения, государственной гражданской службы и документооборота, ответственный за контроль исполнения сроков рассмотрения обращений граждан.

1.7. Личный прием осуществляется Министром, заместителем Министра, руководителями структурных подразделений Министерства, должностными лицами Министерства, уполномоченными на рассмотрение обращений, консультирования по обращениям (далее – ответственные должностные лица).

1.8. Ответственность за организационное, информационное сопровождение, документационное обеспечение личного приема Министра, заместителя Министра несут – заведующий сектором правового обеспечения, государственной гражданской службы и документооборота, руководители структурных подразделений Министерства.

1.9. Личный прием граждан в Министерстве осуществляется в соответствии с графиком личного приема.

1.10. График личного приема утверждается Министром и доводится до всеобщего сведения путем размещения на официальном сайте Министерства в сети Интернет и иных, доступных для всеобщего ознакомления местах.

1.11. График личного приема содержит информацию о месте приема (адресе), лицах, осуществляющих прием, а также об установленных днях и времени приема.

1.12. Личный прием граждан осуществляется в конференц-зале Министерства, расположенного по адресу: 272312, Запорожская область, г. Мелитополь, ул. Кирова, д. 3.

1.13. Уполномоченное должностное лицо Министерства, проводившее личный прием граждан, принимает решение о порядке рассмотрения поставленных гражданином вопросов и несет полную ответственность за качество ответов по существу поставленных вопросов и предоставляемые разъяснения.

1.14. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, а в случае представления интересов другого лица, документ, удостоверяющий соответствующие полномочия.

1.15. Должностное лицо Министерства, вправе провести личный прием гражданина, не имеющего при себе документа, удостоверяющего личность, о чем делается запись в Карточке личного приема.

1.16. В случае агрессивного поведения гражданина прием может быть прекращен. При необходимости может быть вызван сотрудник полиции. Информация о поведении гражданина отражается в Карточке личного приема.

1.17. В случае отказа в личном приеме уполномоченное должностное лицо Министерства обязано разъяснить гражданину мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения.

1.18. По результатам личного приема должностное лицо Министерства, осуществляющее личный прием, в обязательном порядке заполняет надлежащим образом Карточку личного приема.

1.19. При заполнении Карточки личного приема в графе «статус» указывать представителей льготных категорий граждан, нуждающихся в социальной поддержке: пенсионер; инвалид (указать группу) и иные категории граждан, в том числе не пожелавшие сообщить о себе личную информацию.

1.20. По окончании личного приема должностное лицо незамедлительно передает Карточку личного приема в сектор правового обеспечения, государственной гражданской службы и документооборота, которые хранятся в соответствии с номенклатурой дел в порядке, предусмотренном для письменных обращений граждан.

1.21. Ответственное должностное лицо регистрирует Карточку личного приема в СЭД в разделе «Новый документ КЛП» в дату проведения личного приема. В данной программе ведется учет всех Карточек личного приема.

1.22. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренные законодательством РФ, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

1.23. Во исполнение поручения Президента Российской Федерации от 26 апреля 2013 г. № Пр-936 заведующий сектором правового обеспечения, государственной гражданской службы и документооборота, ответственный за контроль исполнения сроков рассмотрения обращений граждан, организует в Министерстве ежегодный Общероссийский день приема граждан*.

2.1. Личный прием Министром культуры Запорожской области

2.1.1. Министр проводит личный прием не реже одного раза в месяц по предварительной записи, согласно графику личного приема в конференц-зале Министерства. В исключительных случаях самостоятельно определяет место и время личного приема граждан.

2.1.2. Обращение граждан о личном приеме у Министра рассматривается заведующим сектором правового обеспечения, государственной гражданской службы и документооборота, ответственным за контроль исполнения сроков рассмотрения обращений граждан (далее - ответственный за организацию личного приема), в соответствии следующим требованиям:

- просьба гражданина о личном приеме не должна быть анонимной;

*В соответствии с поручением Президента Российской Федерации ежегодно, начиная с 12 декабря 2013 года, в День Конституции Российской Федерации проводится общероссийский день приема граждан с 12 часов 00 минут до 20 часов 00 минут по местному времени в Приемной Президента Российской Федерации по приему граждан в городе Москве, приемных Президента Российской Федерации в федеральных округах и в административных центрах субъектов Российской Федерации (далее – приемные Президента Российской Федерации), в федеральных органах исполнительной власти и в соответствующих территориальных органах, в исполнительных органах государственной власти субъектов Российской Федерации (далее – государственные органы) и в органах местного самоуправления.

- представляемые гражданином материалы не должны содержать выражений, оскорбляющих честь и достоинство других лиц.

2.1.3. Информация о произведенной записи на личный прием, с приложением имеющихся материалов по рассматриваемому вопросу, доводится заведующим сектором правового обеспечения, государственной гражданской службы и документооборота, ответственным за контроль исполнения сроков рассмотрения обращений граждан до Министра незамедлительно.

2.1.4. Министр при ознакомлении с информацией о произведенной предварительной записи к нему на прием, представленной ответственным за организацию личного приема, вправе дать письменное поручение о приеме гражданина иным должностным лицом Министерства.

2.1.5. По результатам личного приема (ответственным за организацию личного приема) оформляется Карточка личного приема. Содержание личного приема заносится в Карточку личного приема. 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 в Карточке личного приема делается запись.

2.1.6. Карточка личного приема подписывается Министром и гражданином, передается в сектор правового обеспечения, государственной гражданской службы и документооборота для внесения информации в СЭД.

2.1.7. Если в ходе личного приема возникает необходимость в проведении дополнительной проверки документов и материалов, представленных гражданином, и дополнительного уточнения обстоятельств дела, то гражданин уведомляется о дате и времени личного приема.

2.1.8. Срок проверки представленных гражданином документов не должен превышать 7-дней, в отдельных случаях срок может быть продлен не более чем на 15-дней с разрешения Министра.

2.1.9. Запись на личный прием к Министру и результаты приема ведутся в журнале по форме согласно приложению № 4. Запись осуществляется заведующим сектором правового обеспечения, государственной гражданской службы и документооборота, ответственным за контроль исполнения сроков рассмотрения обращений граждан.

2.1.10. Ответственный за организацию личного приема, в срок не более чем за 7-дней доводит информацию о проведении личного приема до сведения граждан по контактными каналами связи.

2.2. Личный прием заместителем Министра культуры Запорожской области

2.2.1. Заместитель Министра проводит личный прием не реже одного раза в месяц по предварительной записи, согласно графику личного приема в

своем служебном кабинете или конференц-зале Министерства. В исключительных случаях заместитель Министра самостоятельно определяет место и время личного приема граждан.

2.2.2. Запись на личный прием и результаты личного приема к заместителю Министра осуществляется ответственным за организацию личного приема.

2.2.3. Ответственный за организацию личного приема, может уточнять у гражданина мотивы обращения и существо вопроса, знакомиться с документами, подтверждающими обоснованность просьбы гражданина.

2.2.4. Ответственный за организацию личного приема осуществляет подбор и представляет для доклада заместителю Министра, осуществляющему личный прием, все документы по обращениям граждан, записавшихся на личный прием. При необходимости, за подписью заместителя Министра, готовит письменные запросы, поручения в подведомственные организации Министерства, должностным лицам Министерства о представлении дополнительной информации и справочных материалов по существу обращения.

2.2.5. Заместитель Министра при ознакомлении с информацией о произведенной предварительной записи к нему на прием, представленной ответственным за организацию личного приема, вправе дать письменное поручение о приеме гражданина иным должностным лицом Министерства

2.2.6. По результатам личного приема ответственный за организацию личного приема заносит всю информацию в журнал по форме согласно приложению № 5, оформляет надлежащим образом Карточку личного приема, которая подписывается заместителем Министра, осуществляющим личный прием и гражданином.

2.2.7. По окончании личного приема карточка личного приема передается в сектор правового обеспечения, государственной гражданской службы и документооборота, для регистрации в СЭД.

2.3. Личный прием ответственными должностными лицами Министерства культуры Запорожской области

2.3.1. Ответственные должностные лица Министерства, руководители структурных подразделений Министерства проводят личный прием граждан по предварительной записи согласно графику личного приема.

2.3.2. В ходе личного приема гражданин вправе обратиться как с устным, так и с письменным обращением.

2.3.3. Предварительная запись граждан на личный прием к руководителям структурных подразделений Министерства, должностным лицам Министерства осуществляется ответственным за организацию личного приема.

2.3.4. При записи на личный прием к руководителям структурных подразделений Министерства, должностным лицам Министерства

ответственный за организацию личного приема вправе уточнить мотивы обращения и существо вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность обращения гражданина.

2.3.5. При проведении личного приема руководитель структурного подразделения Министерства, вправе привлекать для разъяснения ситуации должностных лиц Министерства.

2.3.6. По результатам личного приема руководителем структурного подразделения Министерства оформляется Карточка личного приема в соответствии с требованиями Закона № 59-ФЗ, данного Порядка.

2.3.7. Карточка личного приема подписывается руководителем структурного подразделения Министерства и заявителем (гражданином), и передается незамедлительно в сектор правового обеспечения, государственной гражданской службы и документооборота, для регистрации в СЭД.

2.3.8. При проведении личного приема, ответственным должностным лицом Министерства, осуществляющим личный прием, оформляется Карточка личного приема. В Карточку личного приема заносятся сведения, позволяющие идентифицировать личность гражданина, кратко излагается суть обращения (ий), значимые для принятия по его устному обращению(ий) решения обстоятельства и доводы, а также принятое по устному обращению(ий) решение.

2.3.9. 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 по существу каждого из поставленных вопросов, о чем делается запись в Карточке личного приема.

2.3.10. В случае, если на свое устное обращение (изложенное в Карточке личного приема) гражданин желает получить письменный ответ, то Карточка личного приема регистрируется в СЭД дважды, как обращение (и рассматривается как письменное обращение) и как Карточка личного приема. Обращению присваивается регистрационный номер, контрольный срок его рассмотрения. Способ направления ответа гражданину указывается с согласия гражданина в Карточке личного приема.

2.3.11. В случае, если заявитель на личном приеме желает получить письменный ответ на свое устное обращение, ему предоставляется возможность лично изложить имеющиеся у него доводы в форме письменного обращения, о чем делается запись в Карточке личного приема. Лицо, уполномоченное за проведение личного приема, при принятии письменного обращения на личном приеме, обязано проверить обращение на соответствие требованиям статьи 7 Закона № 59-ФЗ и в случае выявления несоответствия предоставить заявителю возможность их устранить.

2.3.12. О порядке дальнейшего рассмотрения обращения и способа направления письменного ответа гражданин уведомляется устно во время личного приема.

2.3.13. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, передается в сектор правового обеспечения, государственной гражданской службы и документооборота для обязательной регистрации в СЭД, оформления Контрольной карточки движения обращения (предложения, заявления, жалобы) (далее – Контрольная карточка движения) незамедлительно.

2.3.14. На письменное обращение, принятое в ходе личного приема Министра, заместителя Министра, руководителя структурного подразделения Министерства проставляется отметка «личный прием».

2.3.15. При подаче письменного обращения гражданину, по его требованию, ответственным должностным лицом проставляется на копии обращения гражданина отметка (печать) Министерства с указанием даты, входящего номера (если он присваивается непосредственно при принятии обращения), Ф.И.О. ответственного лица, принявшего обращение, его подпись.

2.3.16. После регистрации письменного обращения, принятого в ходе личного приема, оно подлежит обязательному рассмотрению в порядке и сроки, установленные Законом № 59-ФЗ, локальными документами Управления.

2.3.17. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Министерства, гражданину с его согласия дается разъяснение (устное, письменное), куда и в каком порядке следует обратиться, о чем делается запись в Карточке личного приема.

2.3.18. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, а в ходе личного приема новых доводов или обстоятельств гражданин не представил.

2.3.19. В данном случае, только при наличии письменных ответов, направленных ранее в адрес гражданина, должностное лицо может отказать в рассмотрении обращения, содержащего те же вопросы, о чем устно разъясняется гражданину, делается запись в Карточке личного приема. В адрес заявителя направляется письменный ответ в 5-дневный срок со дня проведения личного приема. При этом Карточка личного приема заносится в СЭД. В ответе заявителю разъясняется мотив отказа и порядок обжалования принятого решения.

2.3.20. Личный прием граждан в Министерстве ответственными должностными лицами Министерства осуществляется: каждый третий четверг месяца с 10:00 до 12:00.

Приложение № 2
к приказу
Министерства культуры
Запорожской области
от 6 ноября 2024 г. № 49-од

**График личного приема граждан Министром, заместителем Министра, руководителями структурных подразделений
и ответственных должностных лиц Министерства культуры Запорожской области**

Место осуществления личного приема (адрес)	Дата личного приема	Время личного приема	e-mail	Предварительная запись на личный прием
272312, Запорожская область, г. Мелитополь, ул. Кирова, д. 3. (Конференц-зал)	3-ий четверг каждого месяца	10.00 -12.00	adm@mincult.zo.gov.ru	adm@mincult.zo.gov.ru

УЧЕТНАЯ КАРТОЧКА
ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

Учетная карточка личного приема № _____
Дата приема « ____ » _____ 20 ____ год
Время _____ ч. _____ мин.

ЗАЯВИТЕЛЬ, ПРИШЕДШИЙ НА ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ:

Ф.И.О. _____

Адрес место жительства: _____

Субъект РФ _____

Контактный телефон _____

КРАТКОЕ СОДЕРЖАНИЕ УСТНОГО ОБРАЩЕНИЯ:

1.	
(содержание вопроса, поставленного в обращении)	
2.	
(содержание вопроса, поставленного в обращении)	
3.	
(содержание вопроса, поставленного в обращении)	

Уполномоченное лицо, осуществляющее личный прием: _____

Структурное подразделение Министерства культуры Запорожской области

Ф.И.О. специалиста _____ подпись специалиста _____

Должность: _____

РЕШЕНИЕ, ПРИНЯТОЕ ПО УСТНОМУ ОБРАЩЕНИЮ:

1. _____
(содержание устного ответа по существу поставленных в устном обращении вопросов)

2. _____
(содержание устного ответа по существу поставленных в устном обращении вопросов)

3. _____
(содержание устного ответа по существу поставленных в устном обращении вопросов)

(подпись посетителя)

(Ф.И.О., тел. посетителя)

На основании ст. 9 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (в действ. ред.) даю согласие на обработку и хранение моих персональных данных в целях рассмотрения моего обращения. Информирован о возможном направлении запросов, поручений с указанием моих персональных данных, а также направлении обращения на разрешение в иные структуры Роспотребнадзора либо государственные органы, к компетенции которых относится рассмотрение изложенных в обращении вопросов.

(Ф.И.О. посетителя) _____

Подпись _____ Дата _____

