



**МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ
РЕСПУБЛИКИ ДАГЕСТАН**

ПРИКАЗ

« 4 » августа 2026 г.

г. Махачкала

№ 16-610

**Об организации рассмотрения обращений граждан в Министерстве труда и
социального развития Республики Дагестан**

В целях организации работы с обращениями граждан в Министерстве труда и
социального развития Республики Дагестан

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию об организации рассмотрения обращений граждан в Министерстве труда и социального развития Республики Дагестан (далее - Министерство).
2. Установить, что должностные лица Министерства в пределах своей компетенции несут персональную ответственность за организацию и соблюдение сроков рассмотрения обращений граждан, а также за организацию и проведение личного приема граждан.
3. Отделу делопроизводства и обращений граждан ознакомить всех должностных лиц Министерства с настоящим приказом.
4. Разместить настоящий приказ на официальном сайте Министерства.
5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.
6. Настоящий приказ вступает в силу со дня его подписания.

**Временно исполняющий
обязанности министра**



М. Кихасуров

Разослано: в дело, заместителям министра, структурным подразделениям Министерства.

Утверждена
приказом Министерства труда
и социального развития
Республики Дагестан
от "4" августа 2026 г. N 16-610

ИНСТРУКЦИЯ

об организации рассмотрения обращений граждан в Министерстве труда и социального развития Республики Дагестан

I. Общие положения

1. Инструкция об организации рассмотрения обращений граждан в Министерстве труда и социального развития Республики Дагестан (далее соответственно - Инструкция, Министерство) определяет порядок организации рассмотрения индивидуальных и коллективных обращений граждан, включая организацию личного приема граждан, контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, анализа и обобщения информации, содержащейся в них, проверку состояния работы с обращениями граждан в структурных подразделениях Министерства.

2. Положения настоящей Инструкции распространяются на обращения граждан, поступающие в Министерство в письменной форме или в форме электронного документа, а также в форме устного личного обращения к должностному лицу во время приема граждан (далее - обращения), подлежащие рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Закон) и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации; Приказ Минтруда России от 01.12.2020 №845 «Об утверждении Инструкции об организации рассмотрения обращений граждан в Министерстве труда и социальной защиты Российской Федерации».

3. Инструкция об организации рассмотрения обращений граждан в Министерстве труда и социального развития Республики Дагестан не распространяется на ПОС (платформа обратной связи) и ФГИС ДО (Федеральная государственная система досудебного обжалования).

4. Должностные лица Министерства, осуществляющие рассмотрение обращений в соответствии с их должностными регламентами, несут установленную законодательством Российской Федерации ответственность, в том числе за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений.

5. Делопроизводство по обращениям осуществляется Отделом делопроизводства и обращений граждан Министерства.

6. Ответственность за организацию, соблюдение сроков рассмотрения обращений, состояние делопроизводства по обращениям в структурных подразделениях Министерства несут руководители структурных подразделений

Министерства.

7.Обработка персональных данных обратившихся в Министерство граждан обеспечивается в соответствии с Правилами обработки персональных данных в Министерстве труда и социальной защиты Российской Федерации, утвержденными приказом Минтруда России от 29 мая 2014 г. N 348н "Об обработке персональных данных в Министерстве труда и социальной защиты Российской Федерации".

8.Обращения, поступившие в Министерство, подлежат обязательному приему и рассмотрению.

II. Порядок информирования граждан об организации рассмотрения обращений

9.Письменные обращения с доставкой по почте или курьером направляются по почтовому адресу Министерства: 367015, г. Махачкала, ул. Абубакарова, 117.

10.Прием письменных обращений при личном обращении граждан осуществляется в экспедиции Министерства по адресу: 367015, г. Махачкала, ул. Абубакарова, 117.

11.Информация о режиме работы Министерства размещается на официальном сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

12.Обращения в форме электронного документа направляются путем заполнения специальной формы на официальном сайте Министерства, а также с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)".

13.Информирование граждан о факте поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитах, наименовании структурного подразделения Министерства, ответственного за его исполнение, осуществляется Отделом делопроизводства и обращений граждан по номеру телефона, размещенному в разделе "Контакты" на официальном сайте Министерства.

14.Справочная информация о контактных телефонах структурных подразделений и справочной службы Министерства, почтовом адресе, месторасположении Министерства размещена в разделе "Контакты" на официальном сайте Министерства.

15.График личного приема граждан размещается на информационных стендах Министерства, а также на официальном сайте Министерства.

III. Прием и регистрация обращения

16.Поступающие в Министерство письменные обращения принимаются Отделом делопроизводства и обращений граждан Министерства.

17.Гражданин в своем письменном обращении в Министерство в обязательном порядке указывает 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.

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

19. В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру должностными лицами Отдела делопроизводства и обращений граждан. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте (бандероли, посылке) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения.

20. При приеме письменных обращений и документов, связанных с их рассмотрением, должностными лицами Отдела делопроизводства и обращений граждан:

- а) проверяется правильность адресности корреспонденции;
- б) сортируются телеграммы;
- в) вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);
- г) поступившие с письмом документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, сведения о трудовой деятельности на бумажном носителе, заверенные надлежащим образом, пенсионное удостоверение, фотографии и другие приложения к письму) подкалываются под скрепку после текста письма, затем подкалывается конверт. В случае отсутствия самого текста письма должностным лицом, принимающим почту, подкалывается заверенный его подписью с указанием даты лист бумаги с текстом: "Письменного обращения к адресату нет", который прилагается к конверту.

21. По выявленным нарушениям и недостаткам должностными лицами Отдела делопроизводства и обращений граждан составляются акты на письма:

- к которым прилагаются вложенные в конверты денежные знаки, ценные бумаги; при вскрытии которых не обнаружилось письменного вложения;
- в конвертах которых обнаружилась недостача документов, упоминаемых в обращении, или вложенной в конверт описью документов.

Акт составляется в 2 экземплярах и подписывается двумя должностными лицами Отдела делопроизводства и обращений граждан.

При этом один экземпляр акта посылается отправителю, второй - приобщается к полученным документам.

22. Ошибочно (не по адресу) присланные письма должностными лицами Отдела делопроизводства и обращений граждан возвращаются на почту невскрытыми.

23. Гражданин в своем обращении, направляемом в Министерство в форме электронного документа, 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.

24. Регистрация обращений осуществляется должностными лицами Отдела

делопроизводства и обращений граждан путем ввода необходимых данных об обратившихся гражданах и краткого содержания их обращений в СЭД МТ.

25. На каждое поступившее в Министерство обращение заводится отдельная регистрационно-контрольная карточка (далее - РКК).

26. Должностные лица Отдела делопроизводства и обращений граждан при регистрации обращений проверяют установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений, а также осуществляют действия в СЭД МТ по проверке поступивших обращений на повторность.

27. Если одновременно поступило несколько обращений одного и того же содержания от одного и того же автора, то осуществляется регистрация только одного из обращений, при этом в РКК делается соответствующая отметка о количестве дублированных обращений. При поступлении в течение рабочего дня нескольких дубликатов обращения в форме электронного документа регистрируется только одно из обращений. При этом в РКК делается соответствующая отметка о количестве направленных дублированных обращений.

28. Повторными считаются обращения, поступившие в Министерство от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если:

гражданин не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному заявлению;

со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством Российской Федерации срок рассмотрения и ответ заявителю не дан.

Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные, но в РКК делается отметка "Повторное".

29. Не считаются повторными обращения одного и того же лица, но по разным вопросам.

30. Поступившие обращения после регистрации в СЭД МТ в зависимости от содержания докладываются должностными лицами Отдела делопроизводства и обращений граждан Министру труда и социального развития Республики Дагестан (далее - Министр) или его заместителям (далее - руководство Министерства), либо направляются руководителям соответствующих структурных подразделений Министерства.

31. После рассмотрения Министром или руководством Министерства обращения вместе с резолюциями возвращаются в Отдел делопроизводства и обращений граждан.

32. Отделом делопроизводства и обращений граждан исполнение всех обращений берется на контроль.

33. В случаях, когда обращение направляется для рассмотрения двум или нескольким структурным подразделениям Министерства, ответственным исполнителем является структурное подразделение Министерства или его должностное лицо, указанное в резолюции первым (далее соответственно - структурное подразделение, ответственный исполнитель). Он осуществляет сбор соответствующей информации от других исполнителей, указанных в резолюции (далее - структурное подразделение, соисполнитель), координацию их работы для подготовки ответа гражданину, а также ему предоставляется право инициативного

запроса необходимой информации от других структурных подразделений Министерства, не указанных в качестве соисполнителей.

34. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

IV. Организация рассмотрения обращений в структурных подразделениях Министерства

35. Руководитель либо должностное лицо структурного подразделения, определенное в качестве ответственного за делопроизводство в структурном подразделении Министерства и наделенное соответствующими полномочиями (далее - ответственный за делопроизводство в структурном подразделении Министерства) принимает из электронного кабинета поступившие обращения, знакомится с содержанием обращений, просматривая их электронный образ по мере их поступления, и, после принятия решения об их рассмотрении, определяет в СЭД МТ в качестве исполнителей начальников соответствующих отделов структурного подразделения Министерства.

36. В случае если дата возврата ошибочно направленного обращения будет превышать 3 рабочих дня, структурное подразделение - исполнитель готовит окончательный ответ гражданину на основании информации, предварительно запрошенной из структурного подразделения Министерства, в ведении которого находится рассмотрение вопросов, содержащихся в обращении.

37. Передача обращений из одного структурного подразделения Министерства в другое осуществляется только через Отдел делопроизводства и обращений граждан на основании резолюции руководителя структурного подразделения Министерства либо на основании специальной служебной записки, в которых указываются причина возврата и наименование структурного подразделения Министерства, которому необходимо направить обращение для рассмотрения.

38. В случае разногласий между руководителями структурных подразделений Министерства о принадлежности обращения окончательное решение по этому вопросу принимается руководством Министерства в соответствии с распределением обязанностей между руководством Министерства.

39. Должностные лица отделов ежедневно, не реже 2 раз в день, проверяют в СЭД МТ наличие информации о факте поступления обращения для рассмотрения, знакомятся с содержанием обращения, его приложений и сопроводительных документов и приступают к подготовке необходимых ответов или соответствующих запросов.

40. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

41.Основной исполнитель готовит ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Закона, а в случае, предусмотренном частью 5.1 статьи 11 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. Ответ готовится в форме электронного документа или в исключительных случаях по решению руководителя структурного подразделения Министерства на бумажном носителе с собственноручной подписью руководителя структурного подразделения Министерства.

42.Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Министерство в форме электронного документа, и на бумажном носителе в виде распечатанной копии электронного документа или в исключительных случаях по решению руководителя структурного подразделения Министерства в форме документа с собственноручной подписью руководителя структурного подразделения Министерства по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Министерство в письменной форме. На поступившее в Министерство обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Закона на официальном сайте Министерства.

43.В случае поступления в Министерство обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте Министерства, гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта Министерства с указанием раздела, где размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

44.Ответ на обращение не дается, если в обращении не содержится фамилия гражданина, направившего обращение, или его почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, или адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа.

45. Основанием для отказа в рассмотрении обращения, поступившего в форме электронного документа, помимо оснований, указанных в пункте 44 настоящей Инструкции, также может являться:

- а) указание автором недействительных сведений о себе и (или) адреса для ответа;
- б) поступление дубликата уже принятого электронного сообщения;
- в) некорректность содержания электронного сообщения.

46.Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения в Министерстве возвращается структурным подразделением - ответственным исполнителем гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

47.В случае, если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные

выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, оно может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов. При этом гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

48. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, и оно не подлежит рассмотрению, об этом в течение 7 дней со дня регистрации обращения в Министерстве сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

49. В случае, если текст обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения в Министерстве сообщается гражданину, направившему обращение.

50. В случае, если в обращении содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Министр, руководство Министерства или структурного подразделения - ответственного исполнителя 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 одно и то же структурное подразделение Министерства. Данное решение руководство структурного подразделения - ответственного исполнителя отражает в СЭД МТ и поручает исполнителю подготовить письмо в адрес гражданина, направившего обращение, в котором обосновывается причина прекращения переписки с ним.

51. 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.

52. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе повторно направить обращение в Министерство либо его должностному лицу.

53. Общий срок рассмотрения обращений в Министерстве по существу определяется в соответствии с Законом.

54. С целью обеспечения организации и персонифицированного учета работы в СЭД МТ разграничение доступа к обращениям в структурном подразделении - ответственном исполнителе и структурном подразделении - соисполнителе осуществляется в следующем порядке:

руководитель структурного подразделения Министерства имеет доступ ко всему массиву обращений, находящихся на рассмотрении во вверенном ему структурном подразделении;

заместитель руководителя структурного подразделения Министерства имеет доступ к обращениям, по которым он в СЭД МТ указан в качестве одного из участников рассмотрения, а при исполнении обязанностей руководителя

структурного подразделения Министерства - ко всему массиву обращений, находящихся на рассмотрении в структурном подразделении Министерства;

начальник отдела имеет доступ к обращениям, по которым в СЭД МТ указан либо он, либо должностное лицо его отдела в качестве одного из участников рассмотрения;

должностное лицо отдела имеет доступ к обращениям, по которым в СЭД МТ он указан в качестве одного из участников рассмотрения;

55. В случае, если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, руководством структурного подразделения - ответственного исполнителя принимаются меры с целью получения необходимых материалов для заключения и обоснованного принятия решения.

56. В случае необходимости рассматривающие обращение должностные лица соответствующих структурных подразделений - ответственных исполнителей и структурных подразделений - соисполнителей могут обеспечить его рассмотрение с выездом на место. Решение о рассмотрении обращения с выездом на место указанных должностных лиц структурных подразделений Министерства принимается руководством Министерства. При проверке обращений с выездом на место результаты проверки оформляются справкой. Справка вместе с обращением передается в Отдел делопроизводства и обращений граждан.

57. Гражданину на одно его обращение направляется только один ответ, несмотря на количество вопросов, изложенных в нем.

58. Ответственный исполнитель и должностное лицо, подписавшее ответ гражданину, несут персональную ответственность за своевременность, полноту, содержание ответа, достоверность ссылки на нормативные правовые акты.

59. Вносить какие-либо изменения в содержание ответа гражданину без разрешения должностного лица, подписавшего его, запрещается.

60. Исходящие письма в форме электронного документа, содержащие ответ гражданину, соответствующие запросы, готовятся основным исполнителем в СЭД МТ и направляются на визирование и подписание вышестоящему руководству (начальнику отдела, заместителю руководителя структурного подразделения, руководителю структурного подразделения).

При необходимости подготовки исходящих писем на бумажном носителе, ответы гражданину готовятся основным исполнителем в СЭД МТ, направляются на визирование вышестоящему руководству (начальнику отдела, заместителю руководителя структурного подразделения), направляются на подписание руководителю Министерства.

61. При направлении на визирование и подпись исходящих писем на бумажном носителе Министру, руководству Министерства основной исполнитель распечатывает соответствующее обращение и подкладывает его в качестве основания подготовки письма.

62. Ответы гражданину о несогласии с ранее направленными ответами Министерства, подписанными руководством структурных подразделений Министерства, могут готовиться за подписью руководства Министерства.

63. Подлинные документы (паспорта, дипломы, трудовые книжки, сведения о

трудовой деятельности на бумажном носителе, заверенные надлежащим образом) возвращаются гражданину заказным отправлением вместе с ответом гражданину. При этом в ответе должны быть перечислены их наименования и указано общее количество листов приложения.

V. Порядок направления ответа на обращение

64. Отправка исходящих документов по обращениям граждан осуществляется:

а) с использованием электронных видов отправки в автоматическом режиме в СЭД МТ посредством:

почтового ящика Министерства «mintrud@e-dag.ru» (отправка по электронной почте);

системы межведомственного электронного документооборота (далее - МЭДО);

б) почтовой связью.

Отправка ответов на обращения граждан в адрес Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Генеральной прокуратуры Российской Федерации осуществляется с использованием МЭДО, в исключительных случаях - фельдъегерской связью.

65. Перед передачей ответов гражданам на бумажном носителе на отправку ответственные за делопроизводство в структурных подразделениях Министерства проверяют наличие подписей, виз, приложений к ответу, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера.

VI. Порядок завершения работы с обращением

66. Обращение считается рассмотренным, если гражданину дан письменный, или в форме электронного документа, или устный, с согласия гражданина, ответ по существу поставленных в нем вопросов.

67. На каждом обращении в письменной форме после принятия решения об окончании его рассмотрения руководством структурного подразделения - ответственного исполнителя и структурного подразделения - соисполнителя делается надпись "В дело", ставится личная подпись соответствующего руководителя (заместителя руководителя) структурного подразделения Министерства и указывается дата.

Документы исполненных обращений в делах располагаются по следующим принципам:

алфавитный (по алфавиту фамилии, имени, отчества гражданина);

систематический (по входящим регистрационным номерам).

Факт окончания рассмотрения обращения автоматически отражается в СЭД МТ при полном соблюдении процедур, указанных в пунктах 64 и 66 настоящей Инструкции.

68. Подлинники обращений на бумажном носителе, взятых на особый контроль Отделом делопроизводства и обращений граждан, сопроводительные документы к ним, визовые копии ответов на обращения, а также другие документы, относящиеся к рассмотрению соответствующих обращений, формируются в дела в Отделе делопроизводства и обращений граждан в соответствии с номенклатурой дел Отдела делопроизводства и обращений граждан.

Указанные действия дополняются, а в случае работы с электронными формами документов - полностью заменяются соответствующими процедурами в СЭД МТ и электронных архивах Министерства, при этом совершение действий по списанию "В дело" в СЭД МТ взятых на контроль обращений предоставляется руководству Департамента управления делами Министерства.

VII. Организация личного приема граждан

69. Помещения, в которых осуществляется ожидание и личный прием граждан, должны обеспечивать комфортное расположение граждан и должностных лиц Министерства. Для этого они оборудуются:

- системами кондиционирования (охлаждения и нагревания) воздуха;
- средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;
- доступными местами общественного пользования (туалетами);
- пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ для инвалидов и иных маломобильных групп населения;
- доступными местами хранения верхней одежды граждан.

70. Вход в здание, в котором располагается Приемная Министерства, оборудуется информационной табличкой (вывеской) "Приемная Министерства труда и социального развития Республики Дагестан".

71. В целях повышения эффективности контроля за соблюдением должностными лицами Министерства требований к служебному поведению, а также выявления и фиксации фактов, способствующих созданию условий для проявления коррупции в Министерстве, помещение Приемной Министерства оснащается специальными техническими средствами.

72. Места получения информации о работе с обращениями в Министерстве оборудуются информационными стендами и телефонной связью.

73. Для ожидания гражданами личного приема, а также для заполнения необходимых документов отводятся места, оборудованные стульями, столами (стойками) для возможности оформления документов, которые обеспечиваются писчей бумагой, ручками, бланками документов.

74. Вход и передвижение по помещениям, в которых проводится личный прием граждан, не должны создавать затруднений для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

75. Оформление визуальной, текстовой информации должно соответствовать оптимальному зрительному восприятию этой информации гражданами.

76. Личный прием граждан руководством Министерства, руководителями

структурных подразделений Министерства по вопросам, относящимся к полномочиям Министерства, осуществляется в соответствии с графиком личного приема, утверждаемым Министром.

77.Руководством Министерства осуществляется личный прием граждан для рассмотрения аргументированных жалоб на решения, ранее принятые на личном приеме (по письменным обращениям) руководителями структурных подразделений Министерства.

78.Организацию личного приема граждан руководством Министерства осуществляет Отдел делопроизводства и обращений граждан путем:

а) обеспечения записи граждан на личный прием по их письменным обращениям;
б) своевременного уведомления граждан о проведении личного приема руководством Министерства;

в) получения не позднее 3 рабочих дней до даты приема от структурных подразделений Министерства, осуществляющих рассмотрение обращения гражданина о личном приеме руководством Министерства, материалов, необходимых для приема (краткая справка по обращению на имя заместителя Министра с изложением сути обращения и предлагаемых вариантов решения вопроса), а также при необходимости других материалов, позволяющих решить вопросы обращения в наиболее полном объеме.

79.Организацию личного приема граждан руководителями структурных подразделений Министерства осуществляют должностные лица соответствующих структурных подразделений Министерства путем:

а) обеспечения записи граждан на личный прием;
б) своевременного уведомления граждан о проведении личного приема, его месте и времени;

в) предоставления информации о гражданах, записавшихся на личный прием, и копий материалов, подготовленных к личному приему граждан, в Отдел делопроизводства и обращений граждан не позднее 3 рабочих дней до даты приема.

VIII. Проведение личного приема

80.При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

81.Граждане приглашаются на личный прием в порядке очередности. Результаты личного приема граждан заносятся в РКК личного приема граждан с использованием специального раздела СЭД МТ путем ввода необходимых данных об обратившихся гражданах и краткого содержания их обращений, прикрепления электронных образов их письменных обращений и прилагаемых материалов.

82.Должностные лица Отдела делопроизводства и обращений граждан, осуществляющие организацию и проведение личного приема граждан в Приемной Министерства (далее - работники приемной Министерства), вправе уточнить мотивы обращения и существо вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность сведений и доводов гражданина.

83.При проведении личного приема граждан работники Приемной Министерства

вправе привлекать должностных лиц структурных подразделений Министерства для совместного приема с использованием внутриведомственной телефонной связи.

84. При личном приеме граждан могут быть использованы имеющиеся в Министерстве возможности видео-конференц-связи.

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

86. На письменных обращениях, принятых в ходе личного приема, указывается дата и проставляется отметка "принято на личном приеме". Рассмотрение таких обращений осуществляется в порядке, предусмотренном настоящей Инструкцией.

87. В случае, когда в ходе личного приема гражданина выясняется, что решение вопросов, содержащихся в обращении, не относится к компетенции Министерства, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

88. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чем заносится информация в карточку личного приема гражданина.

89. Министр и заместители Министра при ознакомлении с информацией о произведенной предварительной записи на личный прием вправе делегировать полномочия по приему граждан уполномоченным должностным лицам, в компетенцию которых, в соответствии с должностными регламентами, входят рассматриваемые вопросы.

IX. Анализ обращений

90. Руководители структурных подразделений Министерства обеспечивают учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях, в том числе анализ следующих данных:

- а) количество и характер рассмотренных обращений;
- б) количество и характер решений, принятых по обращениям Министерством в пределах его полномочий;
- в) количество и характер судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним судебных решениях в отношении дел, интересы по которым представляло структурное подразделение Министерства.

91. Отдел делопроизводства и обращений граждан обобщает результаты анализа обращений по итогам календарного года и представляет соответствующий доклад руководству Министерства.

X. Контроль за обеспечением порядка работы с обращениями

92. Контроль за обеспечением порядка работы с обращениями осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям, 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.

93. Контроль за исполнением обращений включает:

- а) постановку поручений по исполнению обращений на контроль;
- б) сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- в) подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- г) подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям;
- д) снятие обращений с контроля.

94. Контроль за рассмотрением обращений осуществляется руководством структурного подразделения - ответственного исполнителя и структурного подразделения - соисполнителя.

95. Отдел делопроизводства и обращений граждан осуществляет в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

96. В ходе осуществления такого контроля должностные лица Отдела делопроизводства и обращений граждан имеют право:

- а) запрашивать у исполнителей и их непосредственных руководителей необходимые сведения о ходе рассмотрения обращений;
- б) знакомиться в установленном порядке с материалами, отражающими состояние рассмотрения обращений;
- в) вносить соответствующим руководителям предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе контроля рассмотрения обращений.

97. Отдел делопроизводства и обращений граждан еженедельно направляет структурным подразделениям - ответственным исполнителям информацию об обращениях, срок рассмотрения которых истек и истекает через 7 дней.

98. Обращения, поставленные на контроль, считаются исполненными и снимаются с контроля Отделом делопроизводства и обращений граждан после полного рассмотрения поставленных в обращении вопросов и направления соответствующих ответов по существу гражданам и органам, направившим обращения граждан с контролем исполнения.

99. Датой снятия обращения с контроля является дата отправления окончательного ответа гражданину и в орган, направивший обращение с контролем исполнения.

100. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

101. Руководство структурных подразделений Министерства должно регулярно проверять состояние исполнительской дисциплины, рассматривать случаи нарушения установленных сроков исполнения обращений, принимать меры по устранению причин нарушений.

102. Нарушения установленного порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения, необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство

Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Джабраилов Д.Г.	_____	статс-секретарь-заместитель министра
Багомедов З.А.	_____	заместитель министра
Шахманаева А.У.	_____	заместитель министра
Гасанов М.А.	_____	заместитель министра
Магомедова И.Н.	_____	начальник отдела делопроизводства и обращений граждан (исполнитель)
Мурзагельдиев Ш.О.	_____	зам.начальника отдела правового регулирования