



**МИНИСТЕРСТВО
ПО ДЕЛАМ НАЦИОНАЛЬНОСТЕЙ И ОБЩЕСТВЕННЫМ ПРОЕКТАМ
КАБАРДИНО-БАЛКАРСКОЙ РЕСПУБЛИКИ
(Миннац КБР)
П Р И К А З**

**КЪЭБЭРДЕЙ-БАЛЪКЪЭР РЕСПУБЛИКЭМ ЛЪЭПКЪ ГЪЭХУХЭМРЭ ЖЫЛАГЪУЭ
ПРОЕКТХЭМКІЭ И МИНИСТЕРСТВЭ
У Н А Ф Э**

**КЪАБАРТЫ-МАЛКЪАР РЕСПУБЛИКАНЫ МИЛЛЕТЛЕНИ ИШЛЕРИ
ЭМДА ЖАМАУАТ ПРОЕКТЛЕ ЖАНЫ БЛА МИНИСТЕРСТВОСУ
Б У Й Р У К Ъ**

25.02.2025г.

№ 20

**О внесении изменений в Порядок рассмотрения обращений граждан
Министерства по делам национальностей и общественным проектам
Кабардино-Балкарской Республики**

В соответствии с частью 2 статьи 13 Федерального закона от 22 октября 2004 г. № 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации» и в целях приведения нормативной правовой базы Министерства по делам национальностей и общественным проектам Кабардино-Балкарской Республики в соответствие с законодательством Российской Федерации

приказываю:

Внести в Порядок рассмотрения обращений граждан Министерства по делам национальностей и общественным проектам Кабардино-Балкарской Республики, утвержденный приказом Миннац КБР от 31 октября 2024 г. № 110 следующие изменения:

а) пункт 2.1. изложить в следующей редакции:

«2.1. Обращения в письменной форме граждан или организаций, также обращения, поступившие на электронную почту Министерства, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал), иной информационной системы государственного органа или органа местного самоуправления либо официального сайта государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан (если иное не установлено настоящим Федеральным законом либо поступившие в Единую интернет-

приемную Кабардино-Балкарской Республики, подлежат обязательной регистрации в секторе государственной службы, кадров и делопроизводства Министерства (далее - служба делопроизводства) в течение трех дней с момента поступления в Министерство или должностному лицу Министерства.»;

б) пункт 2.3. изложить в следующей редакции:

«2.3. В обращении в форме электронного документа гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), а также указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, или в иной информационной системе государственного органа или органа местного самоуправления, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.»

в) пункт 3.7 изложить в следующей редакции:

«3.7. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Министерство в форме электронного документа, либо в Единую интернет-приемную Кабардино-Балкарской Республики, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале, или в иной информационной системе государственного органа или органа местного самоуправления, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, при использовании Единого портала или иной информационной системы при его использовании 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 с соблюдением требований Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Министр



А. Курашинов

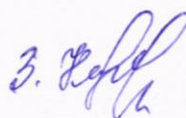
С приказом ознакомлены:

Заместитель министра



Д. Гергоков

Ведущий специалист отдела
бухгалтерского учета, отчетности и
экономического планирования



З. Карашева

Заведующий сектором правового
обеспечения



Р. Шоров

Заведующий сектором государственной
службы, кадров и делопроизводства



М. Гетаова

Начальник отдела по делам
национальностей и работе с
религиозными организациями



М. Рахаев

Начальник отдела
общественных проектов

Э. Коцев

Начальник отдела по делам
соотечественников за рубежом
и социокультурной адаптации
иностраннных граждан



А. Дзасежев

Приложение № 1
Утвержден
приказом Министерства по делам
национальностей и общественным
проектам Кабардино-Балкарской Республики
от 25.02 2025 г. № 20

**Порядок рассмотрения обращений граждан
в Министерстве по делам национальностей и общественным проектам
Кабардино-Балкарской Республики**

I. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений граждан в Министерстве по делам национальностей и общественным проектам Кабардино-Балкарской Республики (далее - Порядок) разработан во исполнение положений Федерального закона 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон № 59-ФЗ) и устанавливает основные требования к организации работы с обращениями граждан (физических лиц), объединений граждан, в том числе организаций (юридических лиц), поступающими в адрес Министерства по делам национальностей и общественным проектам Кабардино-Балкарской Республики (далее - Министерство).

1.2. Рассмотрение запросов граждан и организаций по вопросам предоставления информации о деятельности Министерства осуществляется в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».

1.3. Информация о персональных данных граждан, направивших запрос в письменном виде либо в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований Федерального закона от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных».

II. Прием и регистрация обращений

2.1. Обращения в письменной форме граждан или организаций, также обращения, поступившие на электронную почту Министерства, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал), иной информационной системы государственного органа или органа местного самоуправления либо официального сайта государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан (если иное не установлено настоящим Федеральным законом либо поступившие в Единую интернет-

приемную Кабардино-Балкарской Республики, подлежат обязательной регистрации в секторе государственной службы, кадров и делопроизводства Министерства (далее - служба делопроизводства) в течение трех дней с момента поступления в Министерство или должностному лицу Министерства.

2.2. В обращении в письменной форме (в запросе о деятельности Министерства) гражданин в обязательном порядке должен указать либо наименование государственного органа, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, изложить суть предложения, заявления или жалобы, поставить личную подпись и дату.

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

2.3. В обращении в форме электронного документа гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), а также указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, или в иной информационной системе государственного органа или органа местного самоуправления, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

III. Организация рассмотрения обращений

3.1. Обращение, поступившее в Министерство, подлежит обязательному рассмотрению.

3.2. Министерство:

обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений, 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, предусмотренных в разделе IV 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.

3.3. В случае необходимости рассматривающее обращение должностное лицо может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

3.4. Обращение, поступившее в Министерство в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ.

3.5. Министерство по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

3.6. Ответ на обращение подписывается министром по делам национальностей и общественным проектам Кабардино-Балкарской Республики (далее - министр) либо уполномоченным на то лицом.

3.7. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Министерство в форме электронного документа, либо в Единую интернет-приемную Кабардино-Балкарской Республики, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале, или в иной информационной системе государственного органа или органа местного самоуправления, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, при использовании Единого портала или иной информационной системы при его использовании 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 с соблюдением требований Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

IV. Организация рассмотрения отдельных обращений

4.1. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Министерства, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

4.2. В случае, если в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, либо электронный адрес, 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.

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

4.4. 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 прочтению.

4.5. 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.

4.6. 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, министр по делам национальностей и общественным проектам КБР либо уполномоченное на то 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.

4.7. В случае поступления в Министерство письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

4.8. 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.

4.9. 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 в Министерство.

V. Сроки рассмотрения обращений

5.1. Письменное обращение, поступившее в Министерство, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

5.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного пунктом 3.5 настоящего Порядка, министр 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.

VI. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

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

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

6.3. Служба делопроизводства 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.

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

VII. Ответственность за нарушение порядка рассмотрения обращений

7.1. 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 их рассмотрение.

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

7.3. Лица, виновные в нарушении установленного порядка рассмотрения обращений, неправомерном отказе в их приеме, затягивании сроков рассмотрения обращения, необъективном разбирательстве, принятии необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации

решений, предоставлении недостоверной информации, разглашении сведений о частной жизни гражданина несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.