



**МИНИСТЕРСТВО ПЕЧАТИ И ИНФОРМАЦИИ  
РЕСПУБЛИКИ ДАГЕСТАН  
П Р И К А З**

«27» февраля 2017 г.

№ 52-09

г. Махачкала

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ИНСТРУКЦИИ О ПОРЯДКЕ  
РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ И ПРИЕМА ГРАЖДАН В  
МИНИСТЕРСТВЕ ПЕЧАТИ И ИНФОРМАЦИИ  
РЕСПУБЛИКИ ДАГЕСТАН**

В целях установления в Министерстве печати и информации Республики Дагестан порядка рассмотрения обращений и приема граждан, на основании Федерального закона от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (Собрание законодательства РФ, 2006, N 19, ст. 2060; 2010, N 27, ст. 3410; N 31, ст. 4196; 2013, N 19, ст. 2307; N 27, ст. 3474; 2014, N 48, ст. 6638; 2015, N 45, ст. 6206), приказываю:

1. Утвердить:

Инструкцию о порядке рассмотрения обращений и приема граждан в Министерстве печати и информации Республики Дагестан (далее - Инструкция) (приложение N 1);

Карточку приема граждан руководством Министерства печати и информации Республики Дагестан (приложение N 2).

2. Направить настоящий приказ на государственную регистрацию в Министерство юстиции Республики Дагестан и официально заверенную копию в Управление Министерства юстиции Российской Федерации по Республике Дагестан для включения в федеральный регистр.

3. Настоящий приказ разместить на официальном сайте Министерства печати и информации Республики Дагестан в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» ([www.rdpres.ru](http://www.rdpres.ru)).

4. Настоящий приказ вступает в силу в установленном законодательством порядке.

5. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить первого заместителя министра печати и информации Республики Дагестан Ахмедова Магомедбека Лабазановича.

Министр

Р. Акавов

Приложение N 1  
к приказу Министерства печати и  
информации Республики Дагестан  
от "22" февраля 2017 г. N 52-02/17

**ИНСТРУКЦИЯ  
О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ И ПРИЕМА ГРАЖДАН  
В МИНИСТЕРСТВЕ ПЕЧАТИ И ИНФОРМАЦИИ  
РЕСПУБЛИКИ ДАГЕСТАН**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящая Инструкция о порядке рассмотрения обращений и приема граждан в Министерстве печати и информации Республики Дагестан (далее - Инструкция) разработана в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

Инструкция устанавливает порядок рассмотрения в Министерстве печати и информации Республики Дагестан (далее - Министерство) обращений граждан, должностных и иных лиц, а также порядок приема граждан, должностных и иных лиц в Министерстве.

1.2. Обращения могут индивидуальные и коллективные, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц.

1.3. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц.

**2. Предмет регулирования Инструкции**

2.1. Положения Инструкции распространяются на обращения полученные в письменной или устной форме на личном приеме, по почте, телеграфу, факсимильной связи, информационным системам общего пользования.

2.2. Поступившие обращения подлежат обязательной регистрации в течение 3 дней с момента поступления в Министерство.

2.3. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа или органа местного самоуправления, в которые направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также 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.

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

2.4. Обращение, поступившее в Министерство или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке,

установленном настоящим Федеральным законом. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

2.5. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или 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.

2.6. В случае если в интернет-обращении заявителем указан адрес электронной почты, то обращение распечатывается и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением.

Ответ на интернет-обращение может направляться как в письменной форме, так и в форме электронного сообщения.

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

По обращениям, поступившим в форме электронного документа, на адрес электронной почты заявителя в течение 7 дней со дня регистрации направляется уведомление о невозможности разрешения обращения с предложением восполнить недостающие данные. Сообщение заявителю подписывается начальником управления или заместителем министра.

При последующем поступлении обращения в Министерство после устранения причин, препятствовавших его рассмотрению, оно рассматривается как первичное и разрешается в соответствии с настоящей Инструкцией.

2.8. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на него не дается и оно не подлежит направлению в иные государственные органы. Об этом в течение 7 дней со дня регистрации сообщается автору обращения, если его фамилия и адрес поддаются прочтению, с одновременным возвращением обращения заявителю и разъяснением права повторного обращения по данному вопросу. Копии таких обращений хранятся в номенклатурных делах.

2.9. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, 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.

При наличии в таком обращении данных, указывающих на признаки преступления, оно направляется для проведения проверки в порядке, установленном УПК РФ.

2.10. Без разрешения может быть оставлено обращение, лишенное по содержанию логики и смысла, если имеется решение суда о признании заявителя недееспособным в связи с наличием у него психического расстройства.

2.11. 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, заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

### 3. Прием и рассмотрение обращений

3.1. Письменные обращения направляются в Министерство посредством почтовой связи или доставляются по адресу:

367018, Республики Дагестан г.Махачкала, пр.Насрутдинова, 1 а.

Письменные обращения принимаются в Министерстве по следующему графику:

в будние дни с 9-00 до 18-00, обеденный перерыв с 13-00 до 14-00.

Письменные обращения направляются по соответствующим адресам, сведения о которых, а также телефонные номера и адреса электронной почты размещены в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: [www.rdpres@mail.ru](mailto:www.rdpres@mail.ru).

3.2. Должностное лицо министерства:

- 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;

- 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. По итогам рассмотрения обращения может быть принято одно из следующих решений:

"удовлетворено" - приняты меры к полному или частичному восстановлению прав и законных интересов заявителя;

"удовлетворено повторное обращение" - принято решение об удовлетворении обращения, в котором обжалуются ответы и/или по которому принималось решение об отказе в удовлетворении ранее поданного обращения, а также по которому подтвердились факты волокиты и небрежности при рассмотрении предыдущего обращения, независимо от принятого по существу обжалуемых вопросов решения;

"отклонено" - требования заявителя, изложенные в обращении, признаны необоснованными;

"разъяснено" - разъяснены вопросы правового характера, в том числе при отсутствии в обращении просьб об удовлетворении каких-либо требований или ходатайств либо если к моменту рассмотрения обращения по нему уже принято решение компетентным органом;

"принято иное решение" - оставлено без разрешения, возвращено заявителю, приобщено к материалам, прекращена переписка;

"направлено" - направлено в течение 7 дней со дня регистрации для разрешения в другое ведомство, другую организацию по принадлежности.

#### 4. Сроки рассмотрения обращений

4.1. Письменное обращение, поступившее в Министерство или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

4.2. В случае проведения дополнительной проверки, запроса материалов и в других исключительных случаях срок разрешения обращений может быть продлен министром либо его заместителем с одновременным уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения и характере принимаемых мер, но не более чем на 30 дней.

#### 5. Личный прием заявителей

7.1. Личный прием граждан, представителей государственных и общественных организаций, а также иных лиц к министру и заместителям министра осуществляется секретарем министра.

В компетенцию секретаря министра, а также лиц, ответственных за прием граждан в структурных подразделениях, входит: запись посетителей, изъявивших желание попасть на прием, ведение личных карточек приема и оповещение заявителей о времени и дате осуществления приема.

Прием граждан министром и заместителями министра при необходимости осуществляется с участием представителей других структурных подразделений.

7.2. График приема граждан министром, его заместителями утверждается приказом министра.

7.3. При личном приеме гражданин обязан предъявить документ, удостоверяющий его личность.

7.4. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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 делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

7.5. Письменные обращения с личного приема регистрируются и направляются по принадлежности в порядке, определяемом настоящей Инструкцией.

7.6. В случае если во время приема граждан решение поставленных вопросов невозможно, принимается письменное обращение, которое после регистрации направляется на рассмотрение в соответствующие структурные подразделения Министерства.

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

7.8. В случае если поставленные гражданином во время приема вопросы не входят в компетенцию Министерства, ему разъясняется порядок обращения в соответствующие органы государственной власти.

Приложение N 2  
к приказу Министерства  
печати и информации  
Республики Дагестан  
от " 27 " февраля 2017 г. N 52-09

Министерство печати и информации Республики Дагестан

Карточка приема  
граждан N \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ г.

Ф.И.О., социальное положение заявителя \_\_\_\_\_

Домашний адрес: \_\_\_\_\_

Краткое содержание просьбы: \_\_\_\_\_

Кому поручено: \_\_\_\_\_

Содержание получения \_\_\_\_\_

Контрольный срок

\_\_\_\_\_  
(должность лица, осуществившего прием)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О.)