

МИНИСТЕРСТВО ТУРИЗМА РЕСПУБЛИКИ АБХАЗИЯ

ПРИКАЗ № 07

г. Сухум

13.02.2023 г.

Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений и приема граждан в Министерстве туризма Республики Абхазия

В целях обеспечения надлежащего исполнения поручения премьер-министра Республики Абхазия на необходимость соблюдения установленных норм Закона Республики Абхазия от 31 декабря 2008 года № 2278-с-IV «О порядке рассмотрения обращений граждан Республики Абхазия» (далее-Закон).

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить и ввести в действие прилагаемую Инструкцию о порядке рассмотрения обращений и приема граждан в Министерстве туризма Республики Абхазия (далее-Инструкция).
2. Руководителям структурных подразделений Министерства туризма Республики Абхазия организовать изучение Инструкции главными специалистами и обеспечить неукоснительное соблюдение ее положений.
3. Установить, что:
 - 3.1. Руководители структурных подразделений Министерства туризма Республики Абхазия по направлениям деятельности несут персональную ответственность за состояние работы по приему граждан, соблюдение порядка и сроков рассмотрения обращений, обеспечению их объективного, своевременного и в полном объеме рассмотрения, принятию по ним решений и направлению заявителям ответов в строгом соответствии с требованиями Закона и Инструкции.
4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Министр



Т. В. Хишба



УТВЕРЖДЕНА
Хисоа Т. В.



Инструкция о порядке рассмотрения обращений и приема граждан в Министерстве туризма Республики Абхазия

1. Общие положения

1.1. Настоящая инструкция разработана в соответствии с Конституцией Республики Абхазия, Законом Республики Абхазия «О порядке рассмотрения обращений граждан Республики Абхазия».

1.2. Инструкция устанавливает единый порядок рассмотрения Министерством туризма Республики Абхазия (далее — Министерство) обращений граждан Республики Абхазия, иностранных граждан, лиц без гражданства, а также порядок приема граждан, должностных и иных лиц в Министерстве.

1.3. Основные термины, используемые в Инструкции:

- 1) обращение - изложенные в письменной, устной форме или в форме электронного документа предложение, заявление, жалоба или ходатайство;
- 2) предложение - рекомендация заявителя по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению деятельности государства и общества в социально-экономической и иных сферах;
- 3) 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 государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;
- 4) жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;
- 5) ходатайство - просьба заявителя о признании в случаях, установленных законодательством Республики Абхазия, определенного статуса, прав, свобод;

- 6) коллективное обращение - обращение двух или более лиц, а также обращение, принятое на собрании и подписанное организаторами или участниками собрания;
- 7) первичное обращение - обращение по вопросу, ранее не рассматриваемое в Министерстве, либо поступившее от лиц, ранее не обращавшихся лиц по уже рассматриваемому вопросу;
- 8) дубликат обращения - повторный экземпляр или копия одного и того же обращения от одного и того же заявителя;
- 9) повторное обращение - обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в котором обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, или указывается на недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения, либо сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения;
- 10) запрос - оформленный надлежащим образом, с соблюдением требований законодательства документ, направленный уполномоченными должностными лицами, а также депутатами Народного Собрания Республики Абхазия (депутатский запрос).

2. Регистрация обращений

2.1. Каждое поступившее обращение подлежит обязательной регистрации в Отделе по организационным вопросам, делопроизводству, правовой и кадровой работе Министерства в течение 3-х дней с момента поступления. На обращении проставляется штамп, в котором указываются входящий номер и дата регистрации. При регистрации в электронную учетную карточку вносятся следующие данные: дата поступления, Ф.И.О. заявителя, почтовый адрес, категория заявителя и его социальный статус, категория обращения, сведения об адресате, суть обращения, количество страниц обращения, контрольный срок по обращению, суть резолюции и ответственный исполнитель, дату отправки ответа на обращение.

2.2. Организация и обеспечение централизованного учета, формирования номенклатурных дел и хранения, передачи и контроля за движением и своевременным рассмотрением обращений в Министерстве осуществляется Отделом по организационным вопросам, делопроизводству, правовой и кадровой работе.

2.3. Зарегистрированные и учтенные обращения для принятия решения передаются Отделом по организационным вопросам, делопроизводству, правовой и кадровой работе министру, либо его заместителям в соответствии с приказом о распределении должностных обязанностей между заместителями министра.

3. Требования к поступившим обращениям

3.1. В письменном обращении в обязательном порядке указывается наименование государственного органа, в который направляется письменное обращение, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, изложение существа вопроса, личная подпись и дата.

3.2. Обращение, поступившее в форме электронного документа, обязательно должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее — при наличии) гражданина, направившего обращение, адрес электронной почты, если ответ (уведомление) должен быть направлен в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ (уведомление) должен быть направлен в письменной форме.

3.3. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

3.4. 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 правоохранительные органы в рамках компетенции.

4. Рассмотрение обращений

4.1. Обращения, поступившие в Министерство, подлежат обязательному рассмотрению. По результатам предварительного рассмотрения принимается одно из следующих решений:

- о принятии к рассмотрению и направлении после резолюции руководства на рассмотрение в структурное подразделение Министерства, в случае необходимости с выездом на место;
- о принятии к сведению, с уведомлением автора письменного обращения о принятии обращения к сведению в случае, если в нем не содержатся конкретные предложения, заявления или жалобы, сведения о нарушении прав граждан;
- не проводить проверку по обращению, если оно признано анонимным, некорректным по содержанию или изложению, а также повторным, то есть содержащим вопрос, на который автору неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями и в котором не приводятся новые доводы или обстоятельства;
- о направлении в другие органы государственной власти, или местного самоуправления в течение 3 дней со дня регистрации с одновременным уведомлением об этом заявителя;

- о возврате заявителю без рассмотрения в течение 7 дней со дня регистрации;

- 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.

4.2. Если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращений в течение 3 дней со дня регистрации направляются в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, о чем уведомляется гражданин, направивший обращение.

4.3. Копии обращений, рассмотрение которых относится к компетенции нескольких подразделений, направляются во все подразделения, указанные среди исполнителей. Оригиналы обращений формируются в номенклатурные дела в Отделе по организационным вопросам, делопроизводству, правовой и кадровой работе.

4.4. 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.

4.5. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью, имуществу должностного лица или членов его семьи, может быть оставлено без ответа, по существу, с уведомлением заявителя о недопустимости злоупотребления предоставленным ему законом правом на обращение.

4.6. 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.

4.7. Министерство по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающего обращение, обязано в течение 7 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть

дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса, в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

4.8. В случае неправильного поступления обращения в структурное подразделение Министерства, в срок не позднее 3 дней с момента поступления подразделение осуществляет передачу обращения в Отдел по организационным вопросам, делопроизводству, правовой и кадровой работе, для дальнейшей его передачи.

4.9. При одновременном поступлении основного обращения и его дубликата дается единый ответ. Если дубликат поступил после разрешения основного обращения, то заявителю не позднее 10-дневного срока с момента регистрации дубликата ответ на него направляется со ссылкой на дату и исходящий номер отправленного ответа на основное обращение.

4.10. Если невозможно направление жалобы на рассмотрение в структурное подразделение Министерства, иной государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, обращение возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

4.11. В резолюции министр (заместитель министра) в письменном виде определяет исполнителя, сроки и порядок разрешения обращения, а так же необходимость осуществления контроля. Допускается установление сокращенных сроков рассмотрения обращения.

4.12. При передаче обращения исполнителю для рассмотрения в регистрационную карточку обязательно вносится дата передачи, подпись, фамилия исполнителя.

5. Разрешение обращений

5.1. Исполнитель в ходе рассмотрения обращений обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение поставленных в них вопросов, в случае необходимости — с участием гражданина, направившего обращение.

5.2. При необходимости для рассмотрения обращения запрашиваются необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления, у иных должностных лиц (в том числе сотрудников Министерства), за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

5.3. Для обеспечения полноты и объективности проверок по любому обращению к их проведению могут привлекаться специалисты Министерства.

5.4. Прекращение переписки с заявителем возможно, если повторное обращение не содержит новых доводов, а изложенные ранее полно, объективно и неоднократно проверялись и ответы даны в порядке, установленном настоящей Инструкцией, правомочным должностным лицом Министерства. Переписка прекращается один раз на основании мотивированного заключения исполнителя, утвержденного министром, либо его заместителем. Сообщение об этом до истечения срока рассмотрения обращения направляется автору. Обращения, поступившие после прекращения переписки и не содержащие новых доводов, остаются без разрешения на основании служебной записки исполнителя, с уведомлением об этом заявителя. Переписка возобновляется, если причины, по которым она была прекращена, устранены. Новые данные или обстоятельства, сообщенные заявителем, проверяются в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

5.5. Заявление гражданина о прекращении рассмотрения его обращения дает право проверяющему его заявление должностному лицу Министерства прекратить дальнейшую проверку, если в полученных материалах нет сведений о наличии нарушений закона, нарушения прав, свобод и законных интересов граждан. Решение о прекращении (продолжении) проверки принимаются министром, либо его заместителем на основании служебной записки исполнителя, с уведомлением об этом заявителя.

6. Сроки рассмотрения обращений

6.1. Обращения, поступившие в Министерство в соответствии с его компетенцией, рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации в Министерстве, если иное не предусмотрено действующим законодательством. Если установленный срок разрешения обращения истекает в выходной или праздничный день, последним днем разрешения считается предшествующий ему рабочий день.

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

6.3. Для продления срока рассмотрения обращения исполнитель предоставляет служебную записку на имя министра (его заместителей, согласно распределению должностных обязанностей), в которой указываются причины продления срока и срок, в который обращение будет разрешено. Служебная записка подается не позднее чем за 3 дня до истечения

контрольного срока, подписывается исполнителем и представляется на подпись министру (заместителю министра).

6.4. При возвращении проекта ответа на доработку устанавливается конкретный срок исполнения.

6.5. Рассмотрение обращений граждан, поступивших из государственных органов, органов местного самоуправления или от должностных лиц, требующих сообщить результаты рассмотрения обращения в их адрес, осуществляется в сроки, указанные в поручении, либо в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации обращения.

6.6. Парламентский запрос разрешается не позднее чем через 20 дней со дня регистрации или в иной, установленный Народным Собранием, срок.

6.7. Запрос депутата Народного Собрания Республики Абхазия (депутатский запрос) разрешается не позднее чем через 20 дней со дня его регистрации или в иной согласованный с инициатором запроса срок.

6.8. Обращения депутата Народного Собрания Республики Абхазия с просьбой о предоставлении информации по вопросам, связанным с их деятельностью, разрешаются безотлагательно, а при необходимости получения дополнительных материалов - не позднее 20 дней со дня регистрации обращения.

6.9. Поручения и указания Президента Российской Федерации, обращения его помощников, высших должностных лиц Российской Федерации и субъектов Российской Федерации, а также обращения, разрешение которых взято на особый контроль, разрешаются безотлагательно, но не позднее сроков, указанных в п. 6.1 настоящей Инструкции, если не установлен другой срок разрешения.

6.10. Рассмотрение заявлений, жалоб и ходатайств, касающихся вопросов защиты прав ребенка, а также предложения по предотвращению возможных аварий, катастроф и иных чрезвычайных ситуаций, связанных с угрозой личной безопасности граждан, начинается безотлагательно и должно быть завершено не позднее чем в десятидневный срок.

7. Направление ответов на обращения

7.1. Ответ гражданину по существу поставленных в обращении вопросов дается в письменной форме на бланке Министерства за подписью министра (заместителя министра). Текст ответа составляется в официальном стиле. Ссылки на те, или иные статьи нормативных правовых актов без дальнейшего разъяснения их требований не допускаются. В левом нижнем углу ответа обязательно указывается фамилия исполнителя и номер контактного телефона. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

7.2. Обращения, в том числе взятые на контроль (особый контроль), считаются разрешенными только в том случае, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты в соответствии с действующим законодательством необходимые меры и даны исчерпывающие ответы заявителям.

7.3. Ответ на обращение, поступившее в Министерство в электронном виде, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу.

7.4. При направлении заявителям ответов на обращения возвращаются в обязательном порядке приложенные к ним оригиналы документов. Не подлежат возврату документы и материалы, направленные заявителем в Министерство в электронном виде, а также копии документов.

7.5. При отказе в удовлетворении обращения ответ заявителю должен быть мотивирован. В нем дается оценка всем доводам обращения, а отказ в его удовлетворении должен быть обоснован. Кроме того, в ответе заявителю должны быть разъяснены порядок обжалования принятого решения, а также право обращения в суд, если таковое предусмотрено законом.

7.6. При поступлении обращения за подписью нескольких заявителей ответ о результатах проверки направляется каждому из них или одному из них (как правило, первому по расположению подписи) с предложением довести его содержание до сведения остальных авторов.

7.7. Ответы на поручения и указания Президента Республики Абхазия, обращения его помощников, депутатов Народного Собрания Республики Абхазия, высших должностных лиц Республики Абхазия, а также на обращения, разрешение которых взято на особый контроль направляются за подписью министра либо лица, его замещающего, если не установлено иное.

7.8. Ответы заявителям направляются в течение 2-х дней с момента подписания их министром (заместителями), но не позднее установленного действующим законодательством срока – 30-ти дней с момента регистрации.

7.9. Исполнитель обеспечивает обязательное проведение «обратной связи» с заявителями.

8. Организация личного приема заявителей в Министерстве

8.1. В Министерстве прием граждан, представителей государственных и общественных организаций, а также иных лиц осуществляется в соответствии с графиком приема граждан министром Министерства в день их обращения либо по предварительной записи.

8.2. Организацию личного приема граждан министром осуществляет должностное лицо Отдела информационного сопровождения и имиджевой политики Министерства.

8.3. В Министерстве прием граждан заместителями министра осуществляется согласно утвержденному графику приема граждан в Министерстве.

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

8.5. 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.

8.6. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Законом Республики Абхазия «О порядке рассмотрения обращений граждан Республики Абхазия» от 31.12.2008 г. № 2278-с-IV.

8.7. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Министерства, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

8.8. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

9. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

9.1. Контроль за движением и своевременным рассмотрением письменных обращений в Министерстве осуществляется Отделом по организационным вопросам, делопроизводству, правовой и кадровой работе.

9.2. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения письменных обращений, объективным, всесторонним и полным разрешением обращений в Министерстве осуществляется Отделом по организационным вопросам, делопроизводству, правовой и кадровой работе.

9.3. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений на личном приеме, объективным, всесторонним и полным их разрешением в Министерстве осуществляется Отделом информационного сопровождения и имиджевой политики.

9.4. Аналитический отчет по результатам рассмотрения обращений граждан в Министерстве готовится Отделом по организационным вопросам, делопроизводству, правовой и кадровой работе, совместно с Отделом информационного сопровождения и имиджевой политики.

10. Ответственность

10.1. Нарушение действующей Инструкции, порядка рассмотрения обращений и приема граждан, нарушение сроков рассмотрения обращений или принятие по ним необоснованных, неправомерных решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влечет привлечение виновных лиц, к ответственности в порядке, предусмотренном законодательством Республики Абхазия.