



Министерство культуры Республики Хакасия

ПРИКАЗ

« 19 » 12 2024 г.

№ 210

г. Абакан

Об утверждении Инструкции по организации работы с обращениями граждан, поступающими в Министерство культуры Республики Хакасия

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», письмом Главы Республики Хакасия — Председателя Правительства Республики Хакасия от 24.06.2014 № ВЗ-1034 п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить Инструкцию по организации работы с обращениями граждан, поступающими в Министерство культуры Республики Хакасия (приложение).
2. Приказ Министерства культуры Республики Хакасия от 19.05.2021 № 114 «О внесении изменений в приказ Министерства культуры Республики Хакасия от 11.07.2014 № 117 «Об утверждении Инструкции о порядке работы с обращениями граждан в Министерстве культуры Республики Хакасия» признать утратившим силу.
3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя министра — начальника отдела культурного наследия и развития креативных индустрий Браим И.В.

Министр культуры
Республики Хакасия

С. Окольникова

Приложение к приказу
Министерства культуры
Республики Хакасия

от _____
№ _____

ИНСТРУКЦИЯ

по организации работы с обращениями граждан, поступающими
в Министерство культуры Республики Хакасия

1. Общие положения

1.1. Инструкция по организации работы с обращениями граждан, поступающими в Министерство культуры Республики Хакасия (далее — Инструкция), устанавливает требования к организации работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших в Министерство культуры Республики Хакасия, (далее — Министерство, обращение) а также проведению личного приема граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее — граждане) министром культуры Республики Хакасия (далее-министр).

1.2. Организация работы по приему, регистрации обращений и передача их должностным лицам Министерства для рассмотрения осуществляется ответственным должностным лицом Министерства.

1.3. Рассмотрению должностными лицами Министерства в пределах компетенции подлежат письменные и устные обращения.

1.4. Работа с обращениями в Министерстве основывается на принципах гласности и открытости. Информация о фактическом адресе, справочном телефоне, порядке и сроках рассмотрения обращений, времени личного приема граждан соответствующими должностными лицами размещается в местах, доступных для посетителей.

Информация по организации рассмотрения обращений размещается в соответствующем разделе Официального портала исполнительных органов Республики Хакасия (<http://www.r-19.ru>).

1.5. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением с критикой деятельности Министерства, должностных лиц, либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

1.6. При рассмотрении обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращениях, а также сведений, касающихся частной жизни граждан, без их 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.

1.7. Настоящая Инструкция обязательна для исполнения должностными лицами Министерства.

Должностные лица Министерства персонально несут ответственность за, своевременное, качественное и объективное рассмотрение обращений,

направление ответа на обращение.

2. Общие требования, предъявляемые к обращениям.

Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для рассмотрения обращений

2.1. Граждане имеют право обращаться в Министерство:
в письменном виде посредством почтового отправления;
в электронной форме через интернет-приемную Правительства Республики Хакасия (<https://cabinet.r-19.ru/p>);
лично в Министерство.

2.2. Письменное обращение оформляется в свободной форме, но в обязательном порядке должно содержать:

фамилию, имя, отчество (при наличии);
наименование исполнительного органа Республики Хакасия – Министерство культуры Республики Хакасия, либо фамилию, имя, отчество (при наличии) соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица;

изложение сути предложения, заявления или жалобы;

личную подпись заявителя;

дату.

Гражданин может указать в обращении удобные для него способы направления ответа на обращение или уведомления о переадресации обращения.

В случае, необходимости к письменному обращению могут прилагаться документы (в подлинниках или копиях), подтверждающие факты и причины обращения.

2.3. На личном приеме у министра гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, и излагает содержание своего устного обращения.

2.4. При личном приеме у министра запрещено требовать от гражданина: документы, информацию, действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с обращением;

предоставления документов и информации, которые находятся в распоряжении Министерства, иных органов в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Хакасия и муниципальными правовыми актами.

3. Прием и регистрация обращений

3.1. Прием письменных обращений непосредственно от граждан либо через третьих лиц осуществляется ответственным должностным лицом Министерства.

При приеме обращений гражданину выдается расписка установленной формы с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок. Отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

3.2. Письменные обращения, направленные по почтовому адресу, принимаются в канцелярии Министерства, и передаются ответственному

должностному лицу.

В целях обеспечения безопасности конверты, бандероли, другие почтовые отправления подлежат вскрытию и предварительному просмотру. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте работа с письменными обращениями приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения уполномоченным лицом.

3.3. При приеме письменных обращений:

проверяется правильность указания адресата корреспонденции и целостность упаковки;

вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);

прилагаемые документы и конверты приобщаются к обращению;

в случае отсутствия текста обращения составляется справка с текстом:

«Письма в адрес Министерства нет» с указанием даты и личной подписи, которая прилагается к поступившим документам;

ошибочно поступившая (не по адресу) корреспонденция возвращается на почту невскрытой.

3.4. По выявленным нарушениям и недостаткам при приеме обращений составляются акты на письма:

к которым прилагаются вложенные в конверты денежные знаки, ценные бумаги и т.п.;

при вскрытии, которых не обнаружилось обращения;

в конвертах которых обнаружилась недостача документов, упоминаемых автором или вложенной в конверт описью документов.

Акт составляется в двух экземплярах. При этом один экземпляр акта посылается отправителю, второй приобщается к полученным документам.

3.5. Обращения подлежат обязательной регистрации в СЭД Правительства в течение 2 рабочих дней со дня их поступления. В случае поступления обращений в выходные или праздничные дни регистрация производится в первый рабочий день после выходных или праздничных дней.

Регистрации подлежат все поступившие обращения, в том числе и не соответствующие требованиям, установленным федеральным законом для письменных обращений.

3.6. На каждое поступившее обращение заводится отдельная контрольно-регистрационная карточка (далее – карточка), в которой указывается фамилия, имя, отчество (при наличии) гражданина (в именительном падеже), его почтовый и (или) электронный адрес. Если письмо подписано двумя и более гражданами, то указывается гражданин, на имя которого просят направить ответ. При отсутствии такой просьбы в карточке указывается гражданин, подписавший обращение первым. Такое обращение считается коллективным.

В карточке указывается способ получения обращения (по почте, лично, в ходе личного приема, телеграмма, факс, по информационным системам общего пользования, на портал).

В случае поступления в рамках переадресации письменного обращения от исполнительного органа Республики Хакасия в карточке указывается орган власти, направивший обращение, дата и исходящий номер сопроводительного письма.

Отмечается тип обращения (заявление, предложение, жалоба), кратко формулируется суть обращения, в зависимости от содержания обращения,

указывается социальное положение и категория обратившегося гражданина и проставляет шифр темы обращения согласно классификатору, используемому в СЭД Правительства.

При наличии ранее поступивших обращений от того же гражданина по тому же вопросу данная информация вносится в карточку, материалы, связанные с рассмотрением предыдущих обращений, приобщаются к поступившему обращению.

Если одновременно поступило несколько обращений одного и того же содержания от одного и того же гражданина (без сопроводительных писем), то осуществляется регистрация только одного из обращений, при этом в карточке делается соответствующая отметка о количестве дублированных обращений.

3.7. При регистрации обращений, в которых не указаны фамилия лица, направившего обращение, и адрес, по которому должен быть направлен ответ, в графе «Ф.И.О.» карточки делается запись «Без подписи», а в графе «Адрес» указывается территория по почтовому штемпелю. Графа «Адрес» в карточке заполняется с соблюдением общепринятого при оформлении почтовой корреспонденции порядка.

Если адрес отсутствует и на конверте и в тексте обращения, при определении региона проживания гражданина следует руководствоваться данными почтового штемпеля по месту отправки.

3.8. На обращении и сопроводительном письме к обращению (при наличии) специалист в правом нижнем свободном углу текста обращения и сопроводительного письма проставляет регистрационный штамп с указанием даты регистрации и регистрационного номера. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение, кроме левого верхнего угла письма.

Текст зарегистрированного обращения сканируется и в форме электронного документа прикрепляется к карточке.

3.9. Обращения в форме электронного документа, направленные гражданами через интернет-приемную Правительства Республики Хакасия, поступают на электронную почту Министерства, регистрируются в канцелярии в течение 3 дней со дня поступления, при необходимости распечатываются на бумажном носителе, в форме электронного документа прикрепляются к карточке.

Время регистрации в СЭД Правительства одного обращения не должно превышать 15 минут.

3.10. Обращения к Главе Республики Хакасия – Председателю Правительства Республики Хакасия либо в Правительство Республики Хакасия, направленные в Министерство Аппаратом Главы Республики Хакасия – Председателя Правительства Республики Хакасия в соответствии с компетенцией Министерства, регистрируются в течение 1 рабочего дня со дня их поступления в Министерство.

3.11. Прием и регистрация обращений и запросов граждан с хроническими проблемами со здоровьем, ограниченно или временно нетрудоспособных ведется в первоочередном порядке.

3.12. Ответственным должностным лицом Министерства предоставляется консультационная помощь гражданам с низкими навыками использования цифровых технологий, в том числе в силу возраста, людям с низким уровнем знания русского языка, а также осуществляется анализ поступивших в

Министерство обращений граждан, классификация обращений и запросов по типовым потребностям клиентов.

3. Рассмотрение обращений

3.1. Прошедшие регистрацию обращения незамедлительно направляются министру для проставления резолюции.

Копия обращения при необходимости направляется ответственным должностным лицом Министерства предполагаемому исполнителю до проставления министром резолюции в целях сокращения сроков рассмотрения обращения.

3.2. Резолюция должна содержать фамилию, имя, отчество исполнителя (исполнителей) и поручение — лаконично сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения, подпись министра с расшифровкой и датой, а также ссылку на регистрационный номер прилагаемого обращения. Резолюция может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения.

3.3. Резолюция может содержать указания «Срочно» или «Оперативно», которые предусматривают соответственно 3-дневной или 10-дневный срок исполнения с даты ее подписания.

3.4. Если министром определены несколько исполнителей, подлинник обращения передается ответственному исполнителю (указанному в поручении первым), копии направляются соисполнителям поручения.

Соисполнители не позднее 5 дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

3.5. Министр при рассмотрении обращения в пределах своих полномочий вправе:

приглашать обратившегося гражданина для личной беседы;

в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивать документы и материалы, в том числе и в форме электронного документа;

создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращении, с выездом на место;

проверять исполнение ранее принятых решений по обращению;

поручать рассмотрение обращения другим органам, организациям, иным должностным лицам и получать информацию о ходе рассмотрения обращения, за исключением случаев, установленных федеральным законодательством.

3.6. Ответственный исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения:

в течение 2 рабочих дней со дня получения обращения уведомляет гражданина о получении письма с указанием примерного срока подготовки ответа и (или) решения вопроса;

обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости с участием гражданина, направившего обращение;

запрашивает необходимые для рассмотрения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных

должностных лиц;

при необходимости уточняет содержание обращения с целью определения жизненной ситуации и фактической потребности гражданина (уточнение содержания обращения может быть осуществлено в телефонном режиме при наличии в обращении номера телефона, либо путем направления уточняющего сообщения на электронную почту при наличии в обращении адреса электронной почты);

принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;

при необходимости осуществляет приоритезацию и определение сроков ответа на обращения и запросы с учетом личных обстоятельств гражданина (жизненная ситуация гражданина, история обращений гражданина);

дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.7. Если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких подведомственных учреждений культуры, копия (копии) обращения направляется в соответствующие структурные подразделения.

3.8. В случае если обращение направлено в Министерство не в соответствии с компетенцией, исполнитель вместе с мотивированной служебной запиской в 2-дневный срок со дня поступления к нему данного обращения возвращает его министру для принятия решения об изменении исполнителя.

Копия обращения направляется сопроводительным письмом за подписью министра в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления.

Гражданин, направивший такое обращение, уведомляется о переадресации в течение 7 дней со дня регистрации обращения удобным для него способом.

Информация о направлении обращения на рассмотрение с указанием даты, органа власти либо должностного лица вносится в карточку.

3.9. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действия (бездействие) которых обжалуются.

Если в соответствии с запретом невозможно направление обращения на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, обращение возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действия (бездействие) в установленном порядке в суде.

3.10. Рассмотрение обращений осуществляется в течение 30 дней со дня их регистрации.

3.11. В случае необходимости проведения комиссионных проверок, направления в установленном порядке запроса в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу о предоставлении документов и материалов, необходимых для принятия решения срок рассмотрения может быть продлён, но не более чем на 30 календарных дней, с обязательным уведомлением гражданина удобным для него способом.

Исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока и представляет ее не позднее 3 дней до дня окончания срока рассмотрения обращения министру.

Решение о продлении срока рассмотрения обращения принимается министром не позднее даты окончания срока рассмотрения обращения.

В этом случае заявителю направляется уведомление с указанием причин продления срока рассмотрения обращения и срок, в который обращение будет рассмотрено.

3.12. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

3.13. Обращение, текст которого не поддается прочтению, не подлежит направлению на рассмотрение в другие органы, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, удобным для него способом; если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.14. При направлении обращения на рассмотрение в другой исполнительный орган Республики Хакасия, при необходимости, запрашивается информация о результатах его рассмотрения.

3.15. Обращение, направленное в Министерство Аппаратом Главы Республики Хакасия – Председателя Правительства Республики Хакасия с контролем исполнения, рассматривается в установленный им срок.

Если вышеуказанный срок не установлен, обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

3.16. Ответ на обращение может быть дан устно в случае, установленном пунктом 5.8 настоящей Инструкции, в остальных случаях гражданину в установленный Инструкцией срок дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.17. Гражданин имеет право на личном приеме передать в Министерство письменное обращение, которое рассматривается в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

3.18. Если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

3.19. Если в письменном обращении содержится вопрос, на который гражданину давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства министр 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 или одному и тому же должностному лицу Министерства. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

3.20. При повторном обращении рассмотрение проводится в случае выявления новых обстоятельств или изменения нормативного правового регулирования в сфере, касающейся решения вопроса.

3.21. 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.

3.22. 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. Такое обращение рассматривается в установленном порядке.

3.23. Гражданин имеет право запросить в Министерстве историю его обращений и ответов на них.

Ответственное должностное лицо Министерства представляет гражданину историю его обращений и ответов на них в течение 3 рабочих дней со дня регистрации запроса.

4. Направление ответа на обращение

4.1. Ответ гражданину подготавливается по результатам рассмотрения его обращения.

4.2. Ответы на обращения оформляются на бланках установленной формы в соответствии с требованиями нормативных правовых актов в области делопроизводства, подписываются министром, регистрируются в канцелярии и направляются гражданам удобным для них способом не позднее 2 дней с момента их подписания.

Направление ответов без регистрации не допускается.

4.3. Текст ответа на обращение должен излагаться четко, последовательно, кратко, содержать исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

4.4. При подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе следует указывать, какие меры реагирования приняты.

4.5. Ответ на коллективное обращение направляется в адрес указанного гражданина, при отсутствии такого указания – в адрес гражданина, подписавшего обращение первым.

4.6. Максимальный срок исполнения не должен превышать 30 дней со дня регистрации обращения.

4.7. При необходимости исполнитель может составить справку о результатах рассмотрения обращения (в случае, если при рассмотрении обращения возникли обстоятельства, не отраженные в ответе, но существенные для рассмотрения обращения).

4.8. На копии ответа гражданину после принятия решения об окончании рассмотрения обращения исполнителем или ответственным должностным лицом проставляются слова «В дело», личная подпись и дата.

Обращения без принятого в установленном порядке решения об окончании их рассмотрения подшивать в дела запрещается.

4.9. После завершения рассмотрения обращения подписанный министром ответ гражданину передается ответственному должностному лицу Министерства для регистрации и направления гражданину.

4.10. Ответственное должностное лицо Министерства сканирует копию ответа гражданину, прикрепляет электронную копию документа к карточке, в которой проставляет отметку об исполнении обращения и дату.

Материалы исполненного обращения с завизированной копией ответа заявителю формируются в дела и хранятся у ответственного должностного лица Министерства.

4.11. Оформление дел для архивного хранения обращений граждан осуществляется в соответствии с требованиями правовых актов в области делопроизводства.

4.12. В случае поступления в Министерство обращения через Аппарат Главы Республики Хакасия – Председателя Правительства Республики Хакасия исполнителем (ответственным исполнителем) по итогам его рассмотрения готовится проект ответа за подписью курирующего деятельность Министерства Заместителя Главы Республики Хакасия – Председателя Правительства Республики Хакасия (далее – проект ответа).

Проект ответа регистрируется в СЭД Правительства и направляется в электронной форме в департамент по работе с обращениями граждан Аппарата Главы Республики Хакасия – Председателя Правительства Республики Хакасия.

5. Организация и проведение личного приема

5.1. Организация и проведение личного приема граждан предусматривает исполнение следующих процедур:

- составление графика приема граждан, информирование граждан о приеме;
- ведение предварительной записи на личный прием;
- регистрацию устного обращения в СЭД Правительства;
- непосредственно личный прием граждан министром.

5.2. Личный прием граждан проводится министром в соответствии с графиком приема граждан каждую среду месяца с 15.00 до 18.00 часов (по предварительной записи).

5.3. Ответственное должностное лицо Министерства осуществляет предварительную запись на личный прием к министру в порядке поступления обращений граждан ежедневно с 9.00 до 18.00 часов (кроме выходных и праздничных дней), в предвыходной и предпраздничный день – с 9.00 до 17.00 часов, обед с 13.00 до 14.00 часов. О месте и времени приема гражданину сообщается в устной форме.

5.4. При переносе личного приема ответственное должностное лицо Министерства заранее уведомляет гражданина, предложив ему другую дату и (или) время личного приема.

5.5. Прием граждан осуществляется в порядке очередности по предъявлении документа, удостоверяющего личность.

5.6. При личном приеме граждан министром ответственное должностное лицо Министерства заполняет карточку, в которую вносит фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина в именительном падеже, его почтовый адрес, информацию о ранее поступивших от гражданина обращениях. При необходимости приобщает к карточке документы и материалы по рассмотрению обращений данного гражданина.

Срок для внесения сведений в карточку не должен превышать 5 минут по одному обращению.

Карточка незамедлительно передается министру.

5.7. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах прием посетителей ведется в индивидуальном порядке, за исключением случаев коллективных обращений или обращений граждан, нуждающихся в сопровождении (по состоянию здоровья или иным причинам).

5.8. Во время личного приема гражданин излагает свое обращение устно либо в письменной форме.

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, подтвержденная подписью гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.9. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чем делается запись в карточке.

5.10. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящей Инструкцией.

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

5.12. По окончании приема министр доводит до сведения гражданина принятое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению.

6. Требования к помещениям, залу ожидания, местам для заполнения запросов, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для рассмотрения обращений

6.1. Места для проведения личного приёма граждан оборудуются: системой кондиционирования и бактерицидной очистки воздуха; противопожарной системой и средствами пожаротушения; системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации; медицинской аптечкой.

6.2. Места ожидания личного приёма граждан оборудуются необходимой мебелью (столы, стулья), обеспечиваются канцелярскими принадлежностями для написания письменных обращений, информационными стендами, создавая комфортные условия для заявителей.

6.3. Визуальная текстовая информация о порядке приема граждан размещается на информационном стенде в помещении Министерства для ожидания и приема граждан (устанавливаются в удобном для граждан месте), а также на сайте Министерства.

6.4. Оформление визуальной текстовой информации о порядке приема граждан должно соответствовать оптимальному зрительному восприятию этой информации гражданами.

6.5. Вход в здание Министерства должен быть оборудован пандусом для беспрепятственного доступа лиц, с ограниченными опорно-двигательными функциями.

7. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

7.1. Текущий контроль за соблюдением порядка последовательности и принятием решений в Министерстве, и информации от должностных лиц Министерства и подведомственных учреждений культуры Республики Хакасия по исполнению обращений осуществляется ответственным должностным лицом Министерства.

Текущий контроль за исполнением письменных обращений граждан включает:

- постановку поручений по исполнению письменных обращений граждан на контроль, в том числе с использованием СЭД Правительства;

- информирование ответственных исполнителей о соблюдении установленных сроков рассмотрения письменных обращений граждан;

- снятие письменных обращений граждан с контроля.

7.2. Письменные обращения снимаются с контроля, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы.