



**МИНИСТЕРСТВО ИМУЩЕСТВЕННЫХ И ЗЕМЕЛЬНЫХ ОТНОШЕНИЙ  
ЧЕЧЕНСКОЙ РЕСПУБЛИКИ**

**НОХЧИЙН РЕСПУБЛИКИН БАХАМАН А, ЛАТТАН А  
ЮКЪАМЕТТИГИЙН МИНИСТЕРСТВО**

**П Р И К А З**

«23» сентября 2020 г.

г. Грозный

№ 101-0/г

**Об утверждении порядка рассмотрения обращений граждан в  
Министерстве имущественных и земельных отношений  
Чеченской Республики**

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Чеченской Республики от 05.07.2006 № 12-РЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Чеченской Республике» в целях совершенствования работы с обращениями граждан в Министерстве имущественных и земельных отношений Чеченской Республики п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемый Порядок рассмотрения обращений граждан в Министерстве имущественных и земельных отношений Чеченской Республики.
2. Помощнику министра (Шамилеву Ш.А.) обеспечить в установленном порядке опубликование настоящего приказа на официальном сайте Министерства имущественных и земельных отношений Чеченской Республики в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
3. Контроль за выполнением настоящего приказа возложить на заместителя министра Терхоева Н.Д.
4. Настоящий приказ вступает в силу со дня его подписания.

Министр

И.Н. Таймасханов

Проект внесен:

Директор административно- правового  
департамента

A handwritten signature in blue ink, consisting of several fluid, connected strokes that form a stylized name.

Дадагов М.С.

Утвержден  
приказом  
Министерства имущественных  
и земельных отношений  
Чеченской Республики  
от «23» сентября 2020 № 101-о/г

## **Порядок рассмотрения обращений граждан в Министерстве имущественных и земельных отношений Чеченской Республики**

### **1. Общие положения**

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан в Министерстве имущественных и земельных отношений Чеченской Республики (далее - «Порядок», «Министерство») устанавливает требования к организации работы при рассмотрении обращений граждан, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, направленных в Министерство или на имя должностных лиц Министерства в письменной форме или в форме электронного документа, а также устных обращений граждан, поступивших в Министерство, в том числе в ходе личного приема.

1.2. Организация работы с обращениями граждан осуществляется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и Чеченской Республики.

1.3. В Порядке используются основные термины, предусмотренные статьей 4 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - «Федеральный закон № 59-ФЗ»).

### **2. Требования к письменному обращению**

2.1. Письменные обращения граждан, адресатами которых являются Министерство, должностные лица Министерства, направляются на почтовый адрес: ул. Старопромысловское шоссе, 9а, г. Грозный, 364020. Обращения в электронном виде направляются на электронную почту Министерства (mizo2004@inbox.ru).

2.2. Прием, учет, первичную обработку поступивших в Министерство обращений граждан осуществляет специалист отдела делопроизводства (далее - «ответственное лицо») в соответствии с должностным регламентом.

2.3. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать:

1) наименование государственного органа, в который направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, которому оно адресовано;

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина;

3) почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;

4) суть предложения, заявления или жалобы;

5) 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 в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном разделом 4 настоящего Порядка. В обращении гражданин 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.

2.5. При рассмотрении (обработке) обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, 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, подведомственную организацию или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

### **3. Регистрация обращений граждан**

3.1. Письменное обращение гражданина подлежит обязательной регистрации ответственным лицом в течение 3 дней с момента поступления в Министерство. В случае поступления обращения гражданина в Министерство после окончания рабочего дня, предшествующего праздничному или выходному дню, либо в нерабочий праздничный или выходной день его регистрация производится на следующий рабочий день после выходного или нерабочего праздничного дня.

3.2. На первой странице обращения гражданина в правом нижнем углу (или на свободном поле) проставляется регистрационный штамп, где указывается дата регистрации и входящий номер.

3.3. Ответственное лицо по результатам ознакомления с текстом обращения направляет его на рассмотрение Министру имущественных и земельных отношений Чеченской Республики (далее - «министр») или одному из его заместителей по компетенции.

3.4. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Министерства, направляется в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган, организацию или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о его переадресации, за исключением случая, указанного в подпункте 5 пункта 4.8 раздела 4 настоящего Порядка.

Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение 5 дней со дня его регистрации в территориальный орган

федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и Главе Чеченской Республики с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в подпункте 5 пункта 4.8 раздела 4 настоящего Порядка.

3.5. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным настоящим пунктом, невозможно направление жалобы на рассмотрение должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

3.6. Жалобы граждан на результаты рассмотрения обращений должностными лицами Министерства, действие (бездействие) должностных лиц Министерства в связи с рассмотрением обращений направляются министру.

3.7. В случае, если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов государственной власти, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие органы государственной власти, органы местного самоуправления или должностным лицам.

#### **4. Порядок и сроки рассмотрения обращений граждан, организация контроля за их рассмотрением**

4.1. Обращения граждан, направленные в Министерство, должностным лицам Министерства, подлежат обязательному рассмотрению.

4.2. Обращения граждан, поступившие в Министерство и относящиеся к компетенции Министерства, согласно Федеральному закону № 59-ФЗ рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.

4.3. Должностные лица Министерства: обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения (в случае необходимости с участием гражданина, направившего обращение);

запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других органах государственной власти, органах местного самоуправления, подведомственных организациях и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина; дают письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 4.8, 4.10 раздела 4 настоящего Порядка;

уведомляют гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

4.4. В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ,

должностные лица Министерства вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив об этом гражданина, направившего обращение.

4.5. Министерство при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

4.6. Должностные лица, осуществляющие рассмотрение обращений в Министерстве, несут персональную ответственность за объективность и всесторонность рассмотрения обращений, соблюдение сроков рассмотрения обращений, содержание подготовленных ответов заявителям.

4.7. При рассмотрении обращения двумя или более исполнителями они самостоятельно координируют работу по исполнению данного поручения и подготовке ответа заявителю.

4.8. Ответ на обращение не дается в случаях, если:

1) в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.

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 орган государственной власти, компетентный в этом вопросе;

2) текст письменного обращения не позволяет определить суть его 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 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение;

3) текст обращения содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи. Гражданин уведомляется о недопустимости злоупотребления правом;

4) ответ на поставленный в обращении вопрос 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 вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;

5) 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 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

6) если в обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу, и при этом в нем не приводятся новые доводы или обстоятельства, министр, 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 были адресованы в Министерство или одному и тому же должностному лицу. Гражданин, направивший обращение, уведомляется о принятом решении;

7) в случае поступления в Министерство или должностному лицу Министерства письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение 7 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.

4.9. 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.

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

4.11. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Министерство в форме электронного документа, 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 пункта 2.5 настоящего Порядка на официальном сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4.12. Основанием для снятия обращения с контроля является направление ответа гражданину на поставленные в его обращении вопросы.

4.13. Контроль за своевременным рассмотрением обращений граждан, поступивших в Министерство и находящихся в его компетенции, осуществляется заместителем министра имущественных и земельных отношений Чеченской Республики, начальником отдела делопроизводства.

## **5. Личный прием граждан**

5.1. Организация личного приема граждан министром в Министерстве включает:

- 1) предварительную запись граждан;
- 2) регистрацию граждан;
- 3) прием граждан министром;
- 4) первичную обработку материалов приема;

- 5) направление поручения исполнителям;
- 6) подготовку ответов заявителям.

5.2. Предварительная запись на личный прием к министру осуществляется по телефону 8 (8712) 29-55-73 либо по адресу: ул. Старопромысловское шоссе, 9 а, г. Грозный, в соответствии с режимом работы.

5.3. Предварительную запись граждан на личный прием к министру осуществляет уполномоченное должностное лицо на основании обращения гражданина о личном приеме, которое подлежит регистрации в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ и настоящим Порядком.

5.4. Гражданину разъясняется порядок предварительной записи и проведения личного приема, предлагается изложить суть вопроса или просьбы в письменной форме или в форме электронного обращения. 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. Гражданину, имеющему явные признаки наркотического, токсического или алкогольного опьянения или находящемуся в состоянии повышенной поведенческой активности с явными признаками агрессии. В записи на личный прием отказывается (до устранения указанной причины).

5.5. Личный прием граждан проводится согласно предварительной записи в соответствии с утвержденным графиком приема.

5.6. Регистрация граждан на личный прием осуществляется должностными лицами в день приема при наличии документа, удостоверяющего личность.

5.7. В день проведения личного приема граждан должностное лицо заполняет регистрационную карточку личного приема граждан.

5.8. Министром одновременно ведется прием только одного гражданина, за исключением коллективного обращения граждан.

5.9. 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 регистрационной карточке личного приема гражданина. В остальных случаях министром или в случае его отсутствия - заместителем министра даются поручения подготовить ответ на поставленные в обращении вопросы в установленные Федеральным законом № 59-ФЗ сроки. Поручения фиксируются в регистрационной карточке в ходе проведения личного приема.

5.10. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59 - ФЗ и настоящим Порядком.

5.11. Должностные лица, отвечающие за организацию проведения личного приема, консультируют граждан о порядке проведения личного приема и о компетенции должностных лиц в решении поставленных гражданами вопросов. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.



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

## **6. Организация работы с устными обращениями граждан**

6.1. С устными обращениями граждане обращаются лично в Министерство либо по телефону. Все обращения подлежат регистрации и рассмотрению в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ, Законом Чеченской Республики от 05.07.2006 № 12-РЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Чеченской Республике» и настоящим Порядком.

6.2. Устные обращения, поступившие в ходе прямых эфиров, встреч с населением и других открытых форм общения министра с гражданами, оформляются ответственными за организацию проводимого мероприятия должностными лицами в письменном виде и представляются для регистрации и рассмотрения в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ, Законом Чеченской Республики от 05.07.2006 № 12-РЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Чеченской Республике» и настоящим Порядком.

## **7. Формирование дел с обращениями граждан**

7.1. Письменные обращения граждан вместе с материалами по результатам их рассмотрения после снятия с контроля передаются в архив.

7.2. В папку «Дело» вкладываются:

1) подлинник письменного обращения или (если оно подлежало возврату в вышестоящую инстанцию либо направлено для рассмотрения в другой орган по компетенции) копия обращения;

2) резолюция должностного лица Министерства;

3) письмо о продлении срока рассмотрения обращения, если он продлевался, с уведомлением гражданина, направившего обращение согласно пункту 4.4 раздела 4 настоящего Порядка;

4) копия ответа заявителю по результатам рассмотрения его обращения.

7.3. Снятые с контроля обращения граждан, оформленные в дела, хранятся в архиве в соответствии с утвержденной номенклатурой Министерства. Дела с истекшим сроком хранения уничтожаются.