



РЕСПУБЛИКА КРЫМ

СОВЕТ МИНИСТРОВ

РАДА МІНІСТРІВ
НАЗИРЛЕР ШУРАСЫ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 9 декабря 2022 г. № 1121

г. Симферополь

*О внесении изменений
в постановление
Совета министров Республики Крым
от 20 августа 2021 года № 483*

В соответствии со статьёй 84 Конституции Республики Крым, статьёй 20 Закона Республики Крым от 19 июля 2022 года № 307-ЗРК/2022 «Об исполнительных органах Республики Крым»

Совет министров Республики Крым **постановляет:**

Внести в постановление Совета министров Республики Крым от 20 августа 2021 года № 483 «О Порядке организации работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших в адрес Главы Республики Крым, Совета министров Республики Крым» следующие изменения:

в постановляющей части:

в пункте 2 слова «государственной власти» исключить;

приложение к постановлению изложить в новой редакции (прилагается).

**Председатель Совета министров
Республики Крым**



Ю. ГОЦАНЮК

Приложение
к постановлению
Совета министров Республики Крым
от 20 августа 2021 года № 483
(в редакции постановления
Совета министров Республики Крым
от «9 декабря» 2022 года № 112)

**Порядок
организации работы по рассмотрению обращений граждан,
поступивших в адрес Главы Республики Крым, Совета министров
Республики Крым**

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших в адрес Главы Республики Крым, Совета министров Республики Крым (далее - Порядок), устанавливает требования к организации работы по своевременному и полному рассмотрению устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов заявителям в срок, установленный законодательством Российской Федерации.

Положения, установленные настоящим Порядком, применяются к правоотношениям, связанным с организацией работы по рассмотрению обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, а также объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющих публично значимые функции государственных и муниципальных учреждений, иных организаций и должностных лиц, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации (далее - граждане).

1.2. Под обращением гражданина следует понимать письменное обращение, направленное в адрес Главы Республики Крым, Совета министров Республики Крым, а также в адрес заместителей Главы Республики Крым, если Глава Республики Крым непосредственно возглавляет Совет министров Республики Крым, в адрес Председателя Совета министров Республики Крым, заместителей Председателя Совета министров Республики Крым, если Главой Республики Крым учреждена должность Председателя Совета министров Республики Крым.

К обращению гражданина также относится устное обращение гражданина, поданное в ходе личного приема Главы Республики Крым, заместителей Главы Республики Крым, если Глава Республики Крым непосредственно возглавляет Совет министров Республики Крым, или устное обращение гражданина, поданное в ходе личного приема Председателя Совета министров Республики Крым, заместителей Председателя Совета министров Республики Крым, если Главой Республики Крым учреждена должность Председателя Совета министров Республики Крым.

1.3. При рассмотрении обращения гражданина должностные лица:

обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, при необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в федеральных органах исполнительной власти, территориальных органах федеральных органов исполнительной власти, исполнительных органах Республики Крым (далее – исполнительные органы), органах местного самоуправления муниципальных образований в Республике Крым (далее - органы местного самоуправления), иных органах, входящих в единую систему публичной власти в Российской Федерации, и у должностных лиц, на которых возложено осуществление публично значимых функций;

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 3.3 - 3.8 раздела 3 настоящего Порядка;

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

1.4. При рассмотрении обращения гражданина, гражданин имеет право:

представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании. К обращениям, поступившим в форме электронного документа, гражданин вправе приложить необходимые документы и материалы в электронной форме;

знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 3.3 - 3.8 раздела 3 настоящего Порядка, уведомление о переадресации письменного обращения в исполнительный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в случае, предусмотренном абзацем вторым пункта 3.39 раздела 3 настоящего Порядка, на основании обращения с просьбой о его предоставлении;

подавать жалобу на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

1.5. Результатом рассмотрения обращения гражданина является:

письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов,

либо перенаправление обращения в другой исполнительный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу с уведомлением заявителя о переадресации обращения, либо уведомление заявителя о невозможности рассмотрения обращения по существу поднимаемых вопросов;

ответ на устное обращение гражданина, принятого на личном приеме, с его согласия может быть дан устно, если указанные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, в остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

2. Требования к организации рассмотрения обращений граждан

2.1. Почтовым адресом Совета министров Республики Крым для направления письменных обращений является: 295005, г. Симферополь, пр. Кирова, д. 13.

Гражданин может лично передать письменное обращение в адрес Совета министров Республики Крым в управление по работе с обращениями граждан и организации их личного приема Аппарата Совета министров Республики Крым (далее - Управление) по адресу: 295005, г. Симферополь, пр. Кирова, д. 13, 2 подъезд.

Обращение гражданина, поступившее в виде почтового отправления, после предварительного рассмотрения управлением по делопроизводству Аппарата Совета министров Республики Крым (далее - управление по делопроизводству) в тот же день передается по реестру для регистрации в Управление.

В случае если Главой Республики Крым принято решение о возложении функций Администрации Главы Республики Крым по организационному, документационному, правовому, кадровому, информационно-аналитическому и материально-техническому обеспечению деятельности Главы Республики Крым на Аппарат Совета министров Республики Крым, то обращение гражданина в адрес Главы Республики Крым также передается в управление по делопроизводству в Управление.

2.2. График приема письменных обращений в Совете министров Республики Крым:

понедельник - пятница - 9.00 - 16.00;

перерыв - 13.00 - 14.00;

предпраздничные дни - 9.00 - 15.00;

суббота и воскресенье - выходные дни.

2.3. Обращения граждан в форме электронного документа направляются исключительно через официальный сайт Главы Республики Крым или официальный сайт Совета министров Республики Крым в государственной информационной системе Республики Крым «Портал Правительства Республики Крым» (далее - портал Правительства Республики Крым):

- посредством «Модуля портала Правительства Республики Крым» (далее – «Интернет-приемная»), находящегося по адресу сервера <https://rk.gov.ru>, или путем перехода по ссылке <https://rk.gov.ru/profile/welcome> в сети «Интернет». Обращения в виде электронного документа в «Интернет-приемную» оформляются через личный кабинет зарегистрированного пользователя Единой системы идентификации и аутентификации Единого портала государственных услуг и функций «Госуслуги». Также доступно направление обращений в «Интернет-приемную» незарегистрированными пользователями без авторизации в Единой системе идентификации и аутентификации Единого портала государственных услуг и функций «Госуслуги»;

- путем заполнения установленной формы подачи обращения: в разделе «Письмо Главе Республики Крым, Председателю Совета министров Республики Крым и его заместителям».

Прием обращений в телефонном режиме в Совете министров Республики Крым не осуществляется.

В Совете министров Республики Крым действуют телефонные линии, на которые принимаются сообщения граждан, не являющиеся обращениями.

Сообщения граждан на телефонные линии принимаются в рабочие дни с 9.00 до 18.00, номера телефонов размещены на официальном портале Правительства Республики Крым.

Порядок работы телефонных линий регулируется распоряжением Главы Республики Крым от 3 февраля 2022 года № 57-рг «О работе с сообщениями, поступающими на телефонную линию Главы Республики Крым» и постановлением Совета министров Республики Крым от 28 апреля 2015 года № 236 «О работе с сообщениями, поступающими на телефонную линию Председателя Совета министров Республики Крым».

2.4. Сведения о местонахождении и телефонных номерах исполнительных органов и органов местного самоуправления, почтовом адресе и адресах электронной почты для направления обращений граждан размещены на официальном портале Правительства Республики Крым: www.rk.gov.ru.

2.5. Визуальная и текстовая информация о порядке рассмотрения обращений граждан размещается на информационном стенде, а также на официальном сайте Совета министров Республики Крым на портале Правительства Республики Крым: www.rk.gov.ru.

На информационном стенде размещается следующая обязательная информация:

режим работы;

требования к письменным обращениям граждан;

график личного приема граждан Главой Республики Крым, заместителями Главы Республики Крым, если Глава Республики Крым непосредственно возглавляет Совет министров Республики Крым, Председателем Совета министров Республики Крым, заместителями Председателя Совета министров Республики Крым, если Главой Республики Крым учреждена должность Председателя Совета министров Республики Крым;

график личного приема граждан в приемной Президента Российской Федерации в Республике Крым;

почтовый адрес Совета министров Республики Крым;

выписки из нормативных правовых актов, регламентирующих порядок и сроки рассмотрения обращений граждан;

разъяснительная информация по текущим и наиболее актуальным вопросам граждан.

2.6. Обращение гражданина рассматривается в течение тридцати календарных дней со дня регистрации.

Должностным лицом, указанным в пункте 1.2 настоящего Порядка, может быть установлен более короткий срок рассмотрения обращения гражданина.

Должностные лица, указанные в пункте 1.2 настоящего Порядка, в соответствии с распределением обязанностей при необходимости направляют обращения граждан для рассмотрения по существу в курируемый исполнительный орган, орган местного самоуправления или другому должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

Направление обращения гражданина на рассмотрение в другой исполнительный орган, орган местного самоуправления или другому должностному лицу осуществляется на основании резолюции должностного лица, указанного в пункте 1.2 настоящего Порядка, при этом работниками Управления заявителю направляется уведомление о переадресации обращения гражданина.

При изменении резолюции должностного лица, указанного в пункте 1.2 настоящего Порядка, уведомление о переадресации подписывается их помощниками по форме согласно приложению к настоящему Порядку

Если обращение гражданина перенаправлено в иной исполнительный орган, орган местного самоуправления с уведомлением заявителя о переадресации его обращения, то сроки исполнения обращения исчисляются со дня регистрации обращения в исполнительном органе, органе местного самоуправления, в который оно направлено для рассмотрения по существу.

2.7. Срок регистрации обращения гражданина - в течение трех дней со дня поступления.

При поступлении обращения в день, предшествующий праздничным или выходным дням, его регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на выходной или нерабочий праздничный день, то днем окончания срока рассмотрения обращения считается ближайший следующий за ним рабочий день.

2.8. В исключительных случаях, а также при направлении запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в другой исполнительный орган, орган местного самоуправления, организацию или должностному лицу, решение о продлении срока рассмотрения обращения может быть принято должностным лицом, указанным в пункте 1.2 настоящего Порядка, руководителем Аппарата Совета министров Республики Крым или его первым заместителем, курирующим организацию работы с обращениями граждан, на срок не более чем на

тридцать календарных дней, с уведомлением исполнителем заявителя о принятом решении.

По направленному в установленном порядке запросу исполнительные органы, органы местного самоуправления или должностные лица обязаны в течение пятнадцати календарных дней представить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения гражданина.

2.9. Ответственность за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан несут должностные лица исполнительных органов и органов местного самоуправления, являющиеся непосредственными исполнителями.

2.10. Обращения граждан, адресованные исполнительным органам, органам местного самоуправления, иным организациям, осуществляющим публично значимые функции, направляются для рассмотрения по компетенции.

Главе Республики Крым, Председателю Совета министров Республики Крым, если Главой Республики Крым учреждена должность Председателя Совета министров Республики Крым, обращения граждан направляются в соответствии с разделом 4 настоящего Порядка.

2.11. Если решение поставленных в обращении гражданина вопросов относится к компетенции нескольких исполнительных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня его регистрации направляется в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам.

2.12. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и Главе Республики Крым с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

2.13. Обращения, направленные федеральными органами государственной власти Главе Республики Крым, в Совет министров Республики Крым, Председателю Совета министров Республики Крым, если Главой Республики Крым учреждена должность Председателя Совета министров Республики Крым, с просьбой об информировании по результатам рассмотрения рассматриваются в сроки, установленные ими, или в сроки, установленные Главой Республики Крым, Председателем Совета министров Республики Крым, если Главой Республики Крым учреждена должность Председателя Совета министров Республики Крым. Если вышеуказанные сроки установлены не были, то обращения рассматриваются в течение тридцати календарных дней со дня их регистрации в Аппарате Совета министров Республики Крым.

3. Организация работы по рассмотрению обращений граждан

3.1. Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан включает в себя следующие процедуры:

прием и регистрация обращений;

рассмотрение обращений;
направление обращения по компетенции;
направление ответа на обращение;
личный прием граждан.

3.2. Обращение гражданина подлежит обязательному рассмотрению.

3.3. 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 соответствующий орган в соответствии с его компетенцией.

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

3.5. При получении письменного обращения, в котором 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.

3.6. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в исполнительный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи календарных дней со дня регистрации сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

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 исполнительный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи календарных дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

3.7. Если в письменном обращении содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направлявшимися обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, а также при условии, что указанное обращение и ранее направлявшиеся обращения поступали одному и тому же должностному лицу, может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу, о чем уведомляется гражданин.

Решение о прекращении переписки ввиду безосновательности рассмотрения очередного обращения принимается должностным лицом, указанным в пункте 1.2 настоящего Порядка, руководителем Аппарата Совета министров Республики Крым.

В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос,

ответ на который размещен в соответствии с абзацем вторым пункта 3.39 настоящего раздела на официальном сайте Совета министров Республики Крым на портале Правительства Республики Крым, гражданину, направившему обращение, в течение семи календарных дней со дня регистрации обращения сообщается адрес официального сайта Совета министров Республики Крым на портале Правительства Республики Крым, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

3.8. Если ответ по существу поставленного в обращении гражданина вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

3.9. Если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении гражданина вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе обратиться повторно.

3.10. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится работниками Управления.

3.11. По просьбе гражданина работниками Управления на копии или втором экземпляре принятого обращения проставляется отметка о принятии, содержащая дату поступления обращения и контактный телефон.

3.12. Обращение гражданина, поступившее в виде почтового отправления, после предварительного рассмотрения управлением по делопроизводству в тот же день передается по реестру для регистрации в Управление.

3.13. Письма с пометкой «Лично», поступившие в адрес должностного лица, указанного в пункте 1.2 настоящего Порядка, с правильно указанными фамилией, инициалами и должностью не вскрываются и передаются управлением по делопроизводству в приемную должностного лица, которому они адресованы. В случаях, когда такие письма квалифицируются как обращения граждан, корреспонденция в течение одного рабочего дня передается помощником должностного лица в Управление на регистрацию и направление по принадлежности для рассмотрения.

3.14. Если пометка «Лично» указана гражданином непосредственно на обращении, поступившем в Управление, такое обращение направляется на рассмотрение в общем порядке.

3.15. Поступившие в Управление обращения граждан сортируются для дальнейшей обработки:

- на поступившие из вышестоящих федеральных органов государственной власти, отдельно поставленные ими на контроль;
- на коллективные;
- по территориям указанного заявителем адреса.

3.16. Регистрация обращений граждан, независимо от способов их доставки, производится работниками Управления.

3.17. Учет, систематизация и анализ обращений граждан осуществляются с использованием автоматизированной системы обращений

граждан (далее - система «АСОГ»).

3.18. Работники Управления обязаны сверить указанные в обращении и на конверте фамилию, имя, отчество, адрес гражданина, являющегося заявителем, прочитать обращение, определить его тематику и выявить поставленные заявителем вопросы, проверить обращение на повторность, зарегистрировать в регистрационной форме системы «АСОГ».

3.19. На лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу ставится регистрационный штамп с датой регистрации письма и регистрационным номером, который автоматически присваивается в системе «АСОГ».

Если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

Конверт сохраняется вместе с обращением гражданина.

3.20. Информация о поступившем обращении вносится в регистрационную карточку системы «АСОГ». В обязательном порядке вносится следующая информация:

дата регистрации обращения;

фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя; почтовый адрес и (или) адрес электронной почты; канал поступления обращения;

сведения об адресате (должностные лица, указанные в пункте 1.2 настоящего Порядка, либо иные адресаты); состав документа (количество страниц); реквизиты сопроводительного письма (при наличии); краткое содержание обращения;

рубрика (в соответствии с Типовым общероссийским классификатором); вид обращения (заявление, предложение или жалоба); кратность обращения (повторное, коллективное); гражданство заявителя (при наличии информации);

форма обращения (письменное, в форме электронного документа, устное); тип предложения, заявления или жалобы;

предмет ведения (местные органы власти, Республика Крым как субъект Российской Федерации, Российская Федерация или совместное ведение).

3.21. Ответственность за полноту сведений, вносимых в регистрационные карточки системы «АСОГ», несут работники Управления, а также должностные лица, ответственные за организацию работы с обращениями граждан в исполнительных органах и органах местного самоуправления.

3.22. Если обращение подписано несколькими авторами, то регистрируется первый автор или автор, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным. Отметка о коллективности обращения вносится в регистрационную карточку системы «АСОГ».

Коллективные обращения, которые не содержат подписей заявителей, регистрируются по названию организации, предприятия, учреждения, из которого они поступили, и ответы на них направляются на почтовый адрес или адрес электронной почты, указанный в обращении.

3.23. По содержанию каждого обращения работники Управления определяют ответственного исполнителя (должностное лицо, ответственное за организацию рассмотрения обращения) при необходимости - соисполнителей, и направляют обращение по компетенции.

Работники Управления вносят в систему «АСОГ» информацию об исполнителях и текст резолюции к обращению, подготавливают, редактируют и распечатывают сопроводительное письмо исполнителям и уведомление заявителю о направлении его обращения для рассмотрения или переадресации в соответствующий исполнительный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в порядке подведомственности.

Сопроводительные письма к обращениям, направляемым в исполнительные органы, органы местного самоуправления и другие организации, с просьбой информировать о рассмотрении вопросов по существу подписываются работником Управления.

Уведомление заявителю о рассмотрении обращения подписывается работником Управления.

Сопроводительные письма в федеральные органы государственной власти и иные федеральные государственные органы подписываются заместителями Главы Республики Крым, если Глава Республики Крым непосредственно возглавляет Совет министров Республики Крым, заместителями Председателя Совета министров Республики Крым, если Главой Республики Крым учреждена должность Председателя Совета министров Республики Крым, руководителем Аппарата Совета министров Республики Крым или его первым заместителем, курирующим организацию работы с обращениями граждан.

3.24. В соответствии с распределением функциональных обязанностей обращение гражданина передается для рассмотрения заместителям Главы Республики Крым, если Глава Республики Крым непосредственно возглавляет Совет министров Республики Крым, заместителям Председателя Совета министров Республики Крым, если Главой Республики Крым учреждена должность Председателя Совета министров Республики Крым, министрам Республики Крым.

3.25. Если поставленные в обращениях граждан вопросы отнесены к компетенции иного исполнительного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, такие обращения в течение семи календарных дней со дня регистрации направляются в соответствующий исполнительный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение вопросов, изложенных в обращении, с уведомлением об этом заявителя.

Решение о направлении обращения на рассмотрение по компетенции принимается Управлением исходя исключительно из его содержания, независимо от того, кому оно адресовано, за исключением обращений, адресованных вышестоящими органами власти конкретным должностным лицам.

3.26. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в исполнительный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

3.27. Если заявитель ранее обращался в исполнительные органы, органы местного самоуправления и не удовлетворен принятым решением, обращение не направляется в исполнительные органы, органы местного

самоуправления, а передается должностным лицам, указанным в пункте 3.24 настоящего Порядка, в соответствии с распределением функциональных обязанностей.

3.28. Обращения граждан, поступившие в Совет министров Республики Крым из федеральных органов государственной власти, в случаях если они взяты ими на контроль, передаются должностным лицам, указанным в пункте 1.2 настоящего Порядка, которые определяют порядок работы по рассмотрению обращений.

3.29. Ежедневно до 17 часов 00 минут помощники (или уполномоченные на то лица) должностных лиц, указанных в пункте 3.24 настоящего Порядка, получают письменные обращения граждан по курируемым вопросам под роспись, при этом проверяются установленные реквизиты письменного обращения, наличие указанных заявителем вложений и приложений.

Возврат обращений граждан и приложенных к ним материалов в Управление осуществляется помощниками должностных лиц, указанных в пункте 3.24 настоящего Порядка, под роспись на следующий день после рассмотрения и подготовки соответствующих поручений (резолюций).

3.30. Обращения, направляемые для рассмотрения в исполнительные органы и органы местного самоуправления в соответствии с их компетенцией, ежедневно передаются работником Управления в управление по делопроизводству для их рассылки.

3.31. Должностные лица, которым поручено рассмотрение обращения, обеспечивают полное и объективное рассмотрение обращения в соответствии с требованиями, установленными законодательством Российской Федерации, законодательством Республики Крым и настоящим Порядком.

3.32. Если рассмотрение обращения поручено одновременно нескольким должностным лицам, указанным в пункте 3.24 настоящего Порядка, или должностным лицам исполнительных органов, органов местного самоуправления, ответственным за организацию рассмотрения обращения и подготовку обобщенного ответа считается исполнитель, указанный в резолюции первым (далее – основной исполнитель). При этом соисполнители, указанные в резолюции, предоставляют информацию в адрес основного исполнителя для обобщения.

Если обращение переадресовано для рассмотрения по компетенции одновременно нескольким исполнительным органам, органам местного самоуправления, рассмотрение обращения и подготовка ответа каждым исполнителем осуществляется самостоятельно в пределах вопросов, отнесенных к их компетенции.

Если рассмотрение обращения поручено совместно должностным лицам, указанным в пункте 3.24 настоящего Порядка, исполнительным органам, органам местного самоуправления, ответственным за организацию рассмотрения обращения и подготовку обобщенного ответа считается должностное лицо, указанное в пункте 3.24 настоящего Порядка, указанное в резолюции первым (основной исполнитель). При этом соисполнители, указанные в резолюции, предоставляют информацию в адрес основного исполнителя для обобщения.

3.33. Депутатский запрос, адресованный должностному лицу,

указанному в пункте 1.2 настоящего Порядка депутатом Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации по обращениям граждан, передается на рассмотрение тому должностному лицу, которому он адресован, либо должностному лицу, его заменяющему.

Должностное лицо, которому направлен депутатский запрос, должно дать ответ на него в письменной форме не позднее чем за тридцать календарных дней со дня регистрации запроса в Управлении или в иной согласованный с депутатом запроса срок.

Ответ на депутатский запрос должен быть подписан тем должностным лицом, которому направлен запрос, либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

3.34. Запросы или обращения депутатов Государственного Совета Республики Крым, адресованные должностным лицам, указанным в пункте 1.2 настоящего Порядка, по вопросам, входящим в их компетенцию направляются на рассмотрение тому должностному лицу, которому они адресованы.

Должностное лицо, которому направлен запрос депутата, обязано дать ответ на него в письменной форме в течение пятнадцати календарных дней со дня его регистрации в Управлении или в иной согласованный с депутатом срок.

Если для подготовки ответа на запрос депутата необходимо провести проверку (проверки), изучить дополнительные материалы, ответ на запрос может быть дан в течение тридцати календарных дней со дня получения указанного запроса. При этом руководитель исполнительного органа, органа местного самоуправления или должностное лицо, к которым направлен запрос, обязаны проинформировать Государственный Совет Республики Крым о причинах продления срока подготовки ответа.

Должностное лицо, которому направлено обращение, обязано дать ответ на него в письменной форме не позднее чем за двадцать календарных дней со дня его регистрации в Управлении.

3.35. Если при рассмотрении обращения гражданина между его исполнителями возникают разногласия о компетенции данного обращения, оно направляется в трехдневный срок лицу, указанному в пункте 1.2 настоящего Порядка, с приложением мотивированной служебной записки, в которой указывается исполнительный орган, в чью компетенцию входят поставленные в обращении вопросы.

Обращения граждан к возврату в Управление без мотивированной служебной записки не принимаются.

3.36. При рассмотрении обращения гражданина не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в исполнительный орган, орган местного самоуправления, иную организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.37. Исполнительный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо, по направленному в установленном порядке запросу

исполнительного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, обязаны в течение пятнадцати календарных дней предоставить 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.

Продление сроков предоставления информации по запросу не допускается.

3.38. Обращение гражданина считается рассмотренным, если дан ответ на все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и заявитель проинформирован о результатах.

В ответе должны быть определены сроки или условия решения поднятого вопроса. Если решить вопрос не представляется возможным, ответ заявителю должен содержать четкие разъяснения со ссылкой на действующее законодательство и, при возможности, предложение других вариантов решения проблемы.

3.39. Ответ на обращение гражданина направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, а также в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

Ответ на обращение гражданина, 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, в том числе ответ с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований действующего законодательства на сайте Совета министров Республики Крым на портале Правительства Республики Крым.

3.40. Ответ на обращение гражданина подписывается должностным лицом, указанным в пункте 1.2 настоящего Порядка, либо иным должностным лицом согласно резолюции.

3.41. С ответом на обращение гражданина возвращаются подлинники документов, приложенные заявителем к своему обращению. Если в письме не содержатся просьбы об их возврате, они остаются в учетном деле заявителя, которое передается в архив.

Срок хранения материалов по обращениям граждан (в том числе конвертов) составляет 5 лет.

По истечении установленного срока хранения материалы по обращениям граждан подлежат уничтожению в порядке, предусмотренном Федеральным архивным агентством.

3.42. Ответы на обращения печатаются на бланках документов установленного образца согласно Инструкции по делопроизводству в Аппарате Совета министров Республики Крым, утвержденной приказом Аппарата Совета министров Республики Крым от 11 декабря 2014 года № 28-ос (далее - Инструкция по делопроизводству). В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия, инициалы исполнителя и номер его служебного телефона.

3.43. Для принятия решения о продлении срока рассмотрения обращения гражданина в соответствии с пунктом 2.8 раздела 2 настоящего Порядка исполнитель не позднее чем за три календарных дня до истечения срока исполнения обращения готовит служебную записку с обоснованием необходимости принятия такого решения и представляет ее должностному лицу, указанному в пункте 1.2 настоящего Порядка, наложившему резолюцию о рассмотрении обращения гражданина.

Должностное лицо, указанное в пункте 1.2 настоящего Порядка, на основании служебной записки исполнителя принимает решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении заявителю уведомления о продлении срока рассмотрения обращения.

Копию служебной записки с решением о продлении срока рассмотрения обращения и копию уведомления заявителю о продлении срока рассмотрения обращения ответственный исполнитель представляет в Управление для изменения контрольных сроков.

При принятии решения о продлении срока рассмотрения обращения гражданина в регистрационной карточке системы «АСОГ» работником Управления проставляется новый срок рассмотрения обращения.

3.44. Если контроль за рассмотрением обращения гражданина установлен федеральным органом государственной власти, то ответственный исполнитель обязан заблаговременно согласовать с ним продление срока рассмотрения обращения, сообщив письменно о результатах согласования в Управление для внесения новых сроков в регистрационную карточку системы «АСОГ».

3.45. Контроль за сроками исполнения поручений по рассмотрению обращений осуществляется помощниками должностных лиц, указанных в пункте 1.2 настоящего Порядка, давшими поручение по рассмотрению обращений. Организацию делопроизводства по исполнению поручений осуществляют помощники должностных лиц, указанных в пункте 1.2 настоящего Порядка.

3.46. После завершения рассмотрения обращения с учетом полноты проведенной проверки, должностным лицом, указанным в пункте 1.2 настоящего Порядка, принимается решение о списании обращения «В дело».

Подлинник обращения с отметкой «В дело», копия ответа и все материалы, относящиеся к рассмотрению обращения, передаются в Управление, где проверяется правильность их оформления.

3.47. При поступлении материалов по обращению граждан с отметкой «В дело» работник Управления снимает обращение с контроля. При этом проверяется полнота представленного пакета документов, соблюдение сроков рассмотрения обращения. В систему «АСОГ» вносится отсканированный ответ, дата закрытия обращения, отметка о результате рассмотрения обращения гражданина: «Меры приняты», «Поддержано», «Разъяснено», «Не поддержано». На бумажной копии ответа проставляется дата предоставления ответа и подпись работника Управления.

3.48. Должностные лица, ответственные за рассмотрение обращений, несут установленную законодательством ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов.

4. Рассмотрение обращений по поручению Главы Республики Крым, Председателя Совета министров Республики Крым

4.1. На доклад Главе Республики Крым, Председателю Совета министров Республики Крым, если Главой Республики Крым учреждена должность Председателя Совета министров Республики Крым, передаются коллективные обращения, обращения граждан, носящие социально и общественно значимый характер, обращения граждан по вопросам, указывающим на совершение коррупционных правонарушений должностными лицами Совета министров Республики Крым и руководителями исполнительных органов, а также запросы и обращения депутатов, адресованные Главе Республики Крым и Председателю Совета министров Республики Крым, если Главой Республики Крым учреждена должность Председателя Совета министров Республики Крым.

4.2. Обращения, передаваемые на доклад Главе Республики Крым, Председателю Совета министров Республики Крым, если Главой Республики Крым учреждена должность Председателя Совета министров Республики Крым, непосредственно определяются руководством Аппарата Совета министров Республики Крым, начальником Управления и помощниками Главы Республики Крым, Председателя Совета министров Республики Крым, если Главой Республики Крым учреждена должность Председателя Совета министров Республики Крым.

4.3. Для подготовки доклада Главе Республики Крым, Председателю Совета министров Республики Крым, если Главой Республики Крым учреждена должность Председателя Совета министров Республики Крым, о рассмотрении обращения и принятия по нему решения начальник Управления вправе направить запрос в исполнительные органы или органы местного самоуправления о предоставлении информации по существу вопросов, поднятых заявителем.

Ответ на такой запрос представляется в течение трех рабочих дней со дня поступления запроса.

4.4. После наложения резолюции Главы Республики Крым, Председателя Совета министров Республики Крым, если Главой Республики Крым учреждена должность Председателя Совета министров Республики Крым, обращения граждан передаются в Управление для внесения резолюции в систему «АСОГ» и направления на рассмотрение по компетенции. Внесение в систему «АСОГ» резолюции осуществляется работниками Управления в течение одного рабочего дня со дня поступления резолюции в Управление.

4.5. Срок рассмотрения обращения по резолюции Главы Республики Крым, Председателя Совета министров Республики Крым, если Главой Республики Крым учреждена должность Председателя Совета министров Республики Крым (далее – резолюция) - тридцать календарных дней со дня регистрации обращения в Управлении, если Главой Республики Крым, Председателем Совета министров Республики Крым, если Главой Республики Крым учреждена должность Председателя Совета министров Республики Крым, не установлен более короткий срок рассмотрения.

4.6. Срок исполнения резолюции, требующий предоставления доклада

или проекта ответа, продлевается Главой Республики Крым или Председателем Совета министров Республики Крым, если Главой Республики Крым учреждена должность Председателя Совета министров Республики Крым.

Письмо с просьбой о продлении срока исполнения резолюции, указанной в абзаце первом настоящего пункта, направляется ответственным исполнителем не позднее чем за семь календарных дней до истечения срока исполнения резолюции.

4.7. Обращения граждан, по которым имеется резолюция «Контроль», равно как и штамп «Контроль», рассматриваются в течение двадцати календарных дней, исчисляемых от даты резолюции. Контроль за исполнением указанной резолюции осуществляется Управлением.

4.8. При рассмотрении обращений граждан, по которым наложены резолюции, необходимо:

обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, направить заявителю письменный ответ по существу вопроса;

провести встречу (либо связаться по телефону) с гражданином, направившим обращение, для разъяснения хода рассмотрения и сроков исполнения обращения, при этом, если в резолюции поручается должностному лицу провести прием гражданина (телефонный разговор), то прием должен быть проведен именно тем должностным лицом, которому дано соответствующее поручение. Если в соответствии с резолюцией по результатам рассмотрения обращения необходимо подготовить доклад на имя Главы Республики Крым, Председателя Совета министров Республики Крым, если Главой Республики Крым учреждена должность Председателя Совета министров Республики Крым, то в докладе указывается, кем и когда была проведена встреча (телефонный разговор) с гражданином.

Доклад на имя Главы Республики Крым, Председателя Совета министров Республики Крым, если Главой Республики Крым учреждена должность Председателя Совета министров Республики Крым, по результатам рассмотрения обращения оформляется в форме электронного документа, а также на бумажном носителе с визами соисполнителей, и представляется ответственным исполнителем помощникам Главы Республики Крым, Председателя Совета министров Республики Крым, если Главой Республики Крым учреждена должность Председателя Совета министров Республики Крым.

Проект ответа за подписью Главы Республики Крым, Председателя Совета министров Республики Крым, если Главой Республики Крым учреждена должность Председателя Совета министров Республики Крым, с приложением сопроводительного письма в адрес Главы Республики Крым, Председателя Совета министров Республики Крым, если Главой Республики Крым учреждена должность Председателя Совета министров Республики Крым, оформляется в электронной форме, а также на бумажном носителе с визами соисполнителей, начальника Главного правового управления Аппарата Совета министров Республики Крым и передается ответственным исполнителем помощникам Главы Республики Крым, Председателя Совета министров Республики Крым, если Главой Республики Крым учреждена

должность Председателя Совета министров Республики Крым.

4.9. В тексте проекта ответа на обращение гражданина указывается, что обращение рассмотрено «согласно резолюции Главы Республики Крым», «согласно резолюции Председателя Совета министров Республики Крым».

Ответ, в том числе уведомление заявителю о продлении срока рассмотрения обращения, подписывается тем должностным лицом, которое указано в резолюции.

4.10. Письменные обращения граждан, по которым наложены резолюции, находятся на контроле в Управлении.

4.11. Поручения, данные Главой Республики Крым, Председателем Совета министров Республики Крым, если Главой Республики Крым учреждена должность Председателя Совета министров Республики Крым, во время приема граждан в ходе их рабочих поездок в муниципальные образования Республики Крым, заносятся в протокол (перечень) поручений по результатам рабочих поездок и ставятся на контроль в Главном контрольном управлении Аппарата Совета министров Республики Крым.

Ответственными за подготовку протокола (перечня) поручений являются помощники Главы Республики Крым или Председателя Совета министров Республики Крым, если Главой Республики Крым учреждена должность Председателя Совета министров Республики Крым.

Письменные обращения граждан, переданные Главе Республики Крым, Председателю Совета министров Республики Крым, если Главой Республики Крым учреждена должность Председателя Совета министров Республики Крым, в ходе их рабочих поездок, передаются помощниками Главы Республики Крым, Председателя Совета министров Республики Крым, если Главой Республики Крым учреждена должность Председателя Совета министров Республики Крым, в Управление для регистрации.

4.12. Обращения с просьбами о личном приеме Главой Республики Крым, Председателем Совета министров Республики Крым, если Главой Республики Крым учреждена должность Председателя Совета министров Республики Крым, рассматриваются в общем порядке по существу поднимаемых заявителем вопросов и при необходимости направляются на рассмотрение в соответствующий исполнительный орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.

Заявитель уведомляется о переадресации обращения по компетенции с разъяснениями порядка организации личного приема граждан Главой Республики Крым, Председателем Совета министров Республики Крым, если Главой Республики Крым учреждена должность Председателя Совета министров Республики Крым.

5. Организация личного приема граждан

5.1. Личный прием граждан должностными лицами, указанными в пункте 1.2 настоящего Порядка, осуществляется в соответствии с распоряжением Главы Республики Крым от 8 ноября 2019 года № 580-рг «Об утверждении Положения об организации личного приема граждан Главой Республики Крым» и постановлением Совета министров Республики

Крым от 09 июля 2014 года № 186 «Об организации личного приема граждан в Совете министров Республики Крым».

6. Контроль за рассмотрением обращений граждан

6.1. Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного рассмотрения обращений граждан, принятия мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, мониторинга поступающих обращений граждан.

6.2. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется должностными лицами, указанными в пункте 1.2 настоящего Порядка, руководством Аппарата Совета министров Республики Крым, начальником Управления, а также руководителями исполнительных органов, на рассмотрении которых находятся обращения граждан.

6.3. Управлением на контроль ставятся обращения граждан, в которых сообщается о нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения граждан по вопросам, имеющим большое социальное и общественное значение. Постановка обращений граждан на контроль производится с целью устранения недостатков в работе исполнительных органов и их должностных лиц, а также органов местного самоуправления, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся ранее мер в случае повторных (многократных) обращений заявителей.

6.4. В обязательном порядке Управлением на контроль ставится рассмотрение обращений граждан, поступивших:

из федеральных органов государственной власти, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти и поставленных ими на контроль;

коллективных, резонансных и имеющих наибольшую социальную значимость обращений граждан.

6.5. Контроль за рассмотрением обращений включает:

постановку на контроль и выполнение резолюций должностных лиц, указанных в пункте 1.2 настоящего Порядка, по рассмотрению обращений граждан должностными лицами исполнительных органов и органов местного самоуправления;

сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений граждан; подготовку запросов о ходе исполнения резолюций должностных лиц, указанных в пункте 1.2 настоящего Порядка, по обращениям граждан;

выполнение резолюций по рассмотрению обращений граждан.

Обращения граждан снимаются с контроля, если рассмотрены все поставленные в них вопросы и даны письменные ответы.

7. Обжалование решений или действий (бездействия)

членов Совета министров Республики Крым,

руководителей исполнительных органов Республики Крым

7.1. Предметом обжалования являются решения или действия

(бездействие) членов Совета министров Республики Крым, руководителей исполнительных органов, принятые или осуществленные ими в ходе исполнения настоящего Порядка.

7.2. Жалоба гражданина на решение или действие (бездействие) членов Совета министров Республики Крым, руководителей исполнительных органов в связи с рассмотрением обращений граждан подается в письменной или в электронной форме и рассматривается в соответствии с настоящим Порядком.

7.3. Гражданин в своей жалобе на решение или действия (бездействие) членов Совета министров Республики Крым, руководителей исполнительных органов указывает сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии).

В подтверждение своих доводов гражданин может прилагать сведения и материалы либо их копии.

7.4. Рассмотрение жалобы на решение или действие (бездействие) руководителей исполнительных органов, подготовка и подписание ответа на жалобу возлагается на Главу Республики Крым, заместителей Главы Республики Крым в соответствии с распределением функциональных обязанностей, если Глава Республики Крым непосредственно возглавляет Совет министров Республики Крым, или Председателя Совета министров Республики Крым, заместителей Председателя Совета министров Республики Крым в соответствии с распределением функциональных обязанностей, если Главой Республики Крым учреждена должность Председателя Совета министров Республики Крым.

7.5. Рассмотрение жалобы на решение или действие (бездействие) заместителей Главы Республики Крым, если Глава Республики Крым непосредственно возглавляет Совет министров Республики Крым, подписание ответа на жалобу возлагается на Главу Республики Крым.

Рассмотрение жалобы на решение или действие (бездействие) заместителей Председателя Совета министров Республики Крым, если Главой Республики Крым учреждена должность Председателя Совета министров Республики Крым, подписание ответа на жалобу возлагается на Председателя Совета министров Республики Крым.

7.6. По результатам рассмотрения жалобы на решение или действие (бездействие) членов Совета министров Республики Крым, руководителей исполнительных органов принимается одно из следующих решений:

удовлетворить жалобу, признать решение или действие (бездействие) неправомерными и определить меры, которые должны быть приняты с целью устранения установленных (выявленных) нарушений;

отказать в удовлетворении жалобы.

7.7. Обжалование решения или действия (бездействия) членов Совета министров Республики Крым, руководителей исполнительных органов, связанного с рассмотрением обращения, а также решения, принятого по результатам рассмотрения жалобы на решение или действие (бездействие), указанные в пунктах 7.4 и 7.5 настоящего раздела, осуществляется в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Подготовка и направление ответа гражданину с разъяснениями обжалования в судебном порядке осуществляется Главным управлением по представительству в судебных органах и взаимодействию с правоохранительными органами Аппарата Совета министров Республики Крым.

Приложение
к Порядку организации работы по
рассмотрению обращений граждан,
поступивших в адрес Главы Республики
Крым, Совета министров Республики Крым

Адрес: _____

Кому: _____

Уважаемый(ая) _____!

Ваше обращение взято на контроль (Главой Республики Крым, заместителем Главы Республики Крым, если Глава Республики Крым непосредственно возглавляет Совет министров Республики Крым, Председателем Совета министров Республики Крым, если Главой Республики Крым учреждена должность Председателя Совета министров Республики Крым, заместителем Председателя Совета министров Республики Крым):

Уведомляем о направлении Вашего обращения для ответа по компетенции в _____.

О результатах Вам будет сообщено в установленный законом срок уполномоченным должностным лицом.

С уважением,

(Должность)

(подпись)

(Ф.И.О.)