



ДЕРЖАВНИЙ КОМИТЕТ
КОНКУРЕНТНОЇ
ПОЛІТИКИ
РЕСПУБЛІКИ КРИМ

ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
КОМИТЕТ
КОНКУРЕНТНОЙ
ПОЛИТИКИ
РЕСПУБЛИКИ КРЫМ

КЪЫРЫМ
ДЖУМХУРИЕТИНИНЪ
РАКЪИБИЕТ СІЯСЕТИ
БОЮНДЖА ДЕВЛЕТ
КОМИТЕТИ

ПРИКАЗ

18.11.2021

№ 181/00

г. Симферополь

*Об утверждении Порядка
организации работы по рассмотрению
обращений граждан, поступивших в адрес
Государственного комитета
конкурентной политики Республики Крым*

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», постановлением Совета министров Республики Крым от 24.01.2017 №15 «Об утверждении Методических рекомендаций по работе с обращениями граждан», постановлением Совета министров Республики Крым от 20.08.2021 №483 «О Порядке организации работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших в адрес Главы Республики Крым, Совета министров Республики Крым

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемый Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших в Государственный комитет конкурентной политики Республики Крым (далее – Порядок).
2. Заместителю начальника управления - заведующему отделом документального обеспечения и контроля управления кадровой работы и делопроизводства В.А. Ткаченко:
 - 2.1. Ознакомить с Порядком руководителей структурных подразделений Государственного комитета конкурентной политики Республики Крым.
 - 2.2. Организовать и обеспечить работу в соответствии с требованиями данного Порядка.
3. Контроль за выполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Председатель

Н.Н. Борисенко

Приложение
к приказу
Государственного комитета
конкурентной политики
Республики Крым
от 10.11.2024 № 181/ЕР

**Порядок организации работы по рассмотрению
обращений граждан, поступивших в адрес
Государственного комитета
конкурентной политики Республики Крым**

1. Общие положения

1.1. Настоящий порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в Государственном комитете конкурентной политики Республики Крым (далее – Порядок) поступивших в адрес Государственного комитета конкурентной политики Республики Крым (далее – Комитет), устанавливает требования организации работы по своевременному и полному рассмотрению устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов заявителям в срок в структурных подразделениях Государственного комитета конкурентной политики Республики Крым (далее – Комитет), установленный законодательством Российской Федерации.

1.2. Под обращением гражданина следует понимать обращение, поступившее в адрес Комитета в письменной форме или в форме электронного документа, предложение, заявление или жалобу, а также устное обращение гражданина, поданное в ходе личного приема председателем Комитета и заместителями председателя Комитета.

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).

1.3. При рассмотрении обращения гражданина должностные лица Комитета:

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 территориальных органах федеральных органов исполнительной власти и исполнительных органах государственной власти Республики Крым (далее - государственные органы), органах местного самоуправления муниципальных образований в Республике Крым (далее – орган местного самоуправления Республики Крым) 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 государственный орган, орган местного самоуправления Республики Крым или должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

1.4. При рассмотрении обращений, поступивших в адрес Комитета, 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 государственный 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 2 пункта 3.35 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 обращений граждан является: письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов либо

перенаправление обращения в другой государственный орган 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.

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

2. Требования к организации рассмотрения обращений граждан

2.1. Почтовым адресом Комитета для направления письменных обращений являются: юридический - 295005, г. Симферополь, пр. Кирова, д.13., фактический - 295022, г. Симферополь, ул. Кечкеметская, 198.

Гражданин может лично передать письменное обращение по адресу: 295022, г. Симферополь, ул. Кечкеметская, 198 График (режим) работы Комитета: понедельник - пятница - 9.00 – 18.00; перерыв - 13.00 – 14.00; предпраздничные дни - 9.00 – 17.00; суббота и воскресенье – выходные дни.

2.3. Обращения в форме электронного документа направляются исключительно: - через государственную информационную систему Республики Крым «Портал Правительства Республики Крым» (далее – портал Правительства Республики Крым) посредством: Модуля портала Правительства Республики Крым» (далее – «Интернет - приёмная»), 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-приёмную» оформляются через личный кабинет зарегистрированного пользователя Единой системы идентификации и аутентификации Единого портала государственных услуг и функций «Госуслуги». Также доступно направление обращений в «Интернет - приёмную» незарегистрированным пользователям без авторизации в Единой системе идентификации и аутентификации Единого портала государственных услуг и функций «Госуслуги».

Прием обращений в телефонном режиме в Комитете не осуществляется.

В Комитете действует телефонная линия (далее – телефонная линия). Обратиться на телефонную линию можно в рабочие дни с 9.00 до 18.00, номера телефонов размещены на официальном портале Правительства Республики Крым.

2.4. Сведения о месте нахождения и телефонных номерах для направления обращений граждан размещены на официальном портале Правительства Республики Крым в сети «Интернет»: www.rk.gov.ru.

2.5. Визуальная и текстовая информация о порядке рассмотрения обращений граждан размещается на информационном стенде, а также на официальном сайте Правительства Республики Крым в сети «Интернет»: www.rk.gov.ru.

На информационном стенде размещается следующая обязательная информация:

- режим работы;
- требования к письменным обращениям граждан;
- график личного приема граждан руководством Комитета;
- почтовый адрес Комитета;
- 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, если не установлен более короткий срок его рассмотрения.

Председатель Комитета или заместители председателя Комитета направляют обращение гражданина для рассмотрения по существу в структурные подразделения Комитета. Сроки исполнения обращения исчисляются со дня регистрации обращения в Комитете, если не установлены иные сроки исполнения.

2.7. Срок регистрации обращения - в течение трех дней со дня поступления. В случае поступления 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 в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иной государственный орган, орган местного самоуправления Республики Крым, организацию или должностному лицу, решение о продлении срока рассмотрения обращения может быть принято председателем Комитета либо его заместителями, курирующим организацию работы с обращениями граждан, на срок не более чем на тридцать календарных дней, с уведомлением заявителя о принятом решении.

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

2.9. Ответственность за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений несут должностные лица Комитета, являющиеся непосредственными исполнителями.

2.10. Обращения, адресованные в Комитет, направляются для рассмотрения по компетенции заместителям председателя Комитета в соответствии с распределением функциональных обязанностей, утвержденным приказом Комитета, а также в государственные органы, органы местного самоуправления Республики Крым, иные организации, осуществляющие публично значимые функции.

2.11. 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 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, поступившие от федеральных органов государственной власти в Комитет, с просьбой об информировании по результатам рассмотрения рассматриваются в сроки, установленные председателем Комитета или его заместителями, или в сроки, установленные федеральным органом государственной власти. Если вышеуказанные сроки установлены не были, то обращения рассматриваются в течение тридцати календарных дней со дня их регистрации в Комитете.

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. Все обращения подлежат обязательному рассмотрению.

3.3. В случае если в письменном обращении не указана 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, 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. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в исполнительный орган государственной власти Республики Крым, органы местного самоуправления Республики Крым 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.

В случае 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 государственный орган, орган местного самоуправления Республики Крым 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. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему 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 в адрес Комитета, может быть принято решение о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

Решение о прекращении переписки ввиду безосновательности рассмотрения очередного обращения принимается председателем Комитета или заместителями председателя согласно распределению функциональных обязанностей.

В случае если такое обращение было переадресовано для рассмотрения по компетенции в исполнительные органы государственной власти Республики Крым, органы местного самоуправления Республики Крым, руководитель исполнительного органа государственной власти Республики Крым или органа местного самоуправления Республики Крым, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином.

В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с абзацем вторым пункта 3.35

настоящего раздела на официальном портале Правительства Республики Крым в сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи календарных дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

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

3.9. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в Комитет.

3.10. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится работниками отдела докуметального обеспечения и контроля управления кадровой работы и делопроизводства (далее – отдел делопроизводства).

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

3.12. Обращение гражданина после предварительного рассмотрения отделом делопроизводства в тот же день передается председателю Комитета.

3.13. Письма с пометкой «Лично», поступившие в адрес председателя Комитета, с правильно указанной фамилией, инициалами и должностью не вскрываются и передаются отделом делопроизводства в приемную председателя Комитета. В случаях, когда такие письма квалифицируются как обращения граждан, корреспонденция в течение одного рабочего дня передается в отдел делопроизводства на регистрацию и направление по принадлежности для рассмотрения.

3.14. В случае, если пометка «Лично» указана гражданином непосредственно на обращении, поступившем в отдел делопроизводства, такое обращение направляется на рассмотрение в общем порядке.

3.16. Регистрация обращений граждан, поступивших в Комитет, независимо от способов их доставки, производится работниками отдела делопроизводства.

3.17. Учет, систематизация и анализ обращений граждан осуществляются с использованием автоматизированной системы обращений граждан (далее – система «АСОГ»).

3.18. Работники отдела делопроизводства обязаны сверить указанные в обращении и на конверте фамилию, имя, отчество, адрес заявителя, 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». В случае, если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение. Конверт сохраняется вместе с обращением.

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 заявителя и (или) адрес электронной почты;
- канал поступления обращения;
- сведения об адресате;
- 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 отдела делопроизводства.

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 отдела делопроизводства направляют обращение по компетенции.

Работники отдела делопроизводства 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 государственный

орган, орган местного самоуправления Республики Крым. Сопроводительные письма к обращениям, направляемым в государственные органы, органы местного самоуправления Республики Крым и другие организации, с просьбой информировать о рассмотрении вопросов по существу подписываются председателем Комитета или заместителями председателя.

3.24. Решение о направлении обращения на рассмотрение по компетенции принимается председателем Комитета или заместителями председателя исходя исключительно из его содержания, независимо от того, кому оно адресовано.

3.25. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления Республики Крым или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

3.26. В случае если поставленные в обращениях граждан вопросы не входят в компетенцию Комитета, такие обращения в течение семи календарных дней со дня регистрации направляются в соответствующий орган государственной власти или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение вопросов, изложенных в обращении, с уведомлением об этом заявителя.

3.27. 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.

3.28. В случае если рассмотрение обращения поручено одновременно нескольким должностным лицам Комитета, ответственным за организацию рассмотрения обращения и подготовку обобщенного ответа считается исполнитель, указанный в резолюции первым (далее – ответственный исполнитель). При этом соисполнители, указанные в резолюции, предоставляют информацию в адрес ответственного исполнителя для обобщения. В случае если обращение переадресовано для рассмотрения по компетенции одновременно нескольким исполнительным органам государственной власти Республики Крым, органам местного самоуправления Республики Крым, рассмотрение обращения и подготовка ответа каждым исполнителем осуществляется самостоятельно в пределах вопросов, отнесенных к их компетенции.

3.29. Депутатский запрос, передается на рассмотрение тому должностному лицу, которому оно адресовано, либо должностному лицу его заменяющего. 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 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.

3.30. Запросы или обращения депутатов Государственного Совета Республики Крым, поступившие в адрес Комитета, 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 не позднее, чем за пятнадцать календарных дней со дня его регистрации в отделе делопроизводства 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 не позднее, чем за тридцать календарных дней со дня получения указанного запроса. При этом председатель Комитета 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 отделе делопроизводства.

3.31. В случае если при рассмотрении обращения между исполнителями возникают разногласия о компетенции данного обращения, оно направляется в трехдневный срок председателю Комитета или заместителям Комитета с приложением мотивированной служебной записки, в которой указывается исполнительный орган государственной власти Республики Крым, в чью компетенцию входят поставленные в обращении вопросы. В случае отсутствия мотивированной служебной записки обращения к возврату в отдел делопроизводства не принимаются.

3.32. При рассмотрении обращения 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 государственный орган, орган местного самоуправления Республики Крым, иную организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.33. Государственный орган, орган местного самоуправления Республики Крым, или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления Республики Крым 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.

3.34. 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.

3.35. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в адрес Комитета в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в адрес Комитета в письменной форме.

Ответ на обращение, поступившее в адрес Комитета, 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 официальном сайте Правительства Республики Крым в сети «Интернет».

3.36. Ответ на обращение гражданина подписывается председателем Комитета либо заместителями председателя.

3.37. 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.

3.38. Ответы на обращения печатаются на бланках документов установленного образца согласно Инструкции по делопроизводству в Комитете, утвержденной приказом Комитета от 26.11.2018 № 317/ОД (далее - Инструкция по делопроизводству). В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия, инициалы исполнителя и номер его служебного телефона.

3.39. Для принятия решения о продлении срока рассмотрения обращения 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, наложившему резолюцию о рассмотрении обращения гражданина.

Должностное лицо 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 отдел делопроизводства для изменения контрольных сроков. При принятии решения о продлении срока рассмотрения обращения в регистрационной карточке системы «АСОГ» работником отдела делопроизводства проставляется новый срок рассмотрения обращения.

3.40. В случае если контроль за рассмотрением обращения установлен федеральным органом государственной власти, то ответственный исполнитель обязан заблаговременно согласовать с ним продление срока рассмотрения обращения, сообщив письменно о результатах согласования в отдел делопроизводства для внесения новых сроков в регистрационную карточку системы «АСОГ».

3.41. Контроль за сроками исполнения поручений по рассмотрению обращений осуществляется отделом делопроизводства. Организацию делопроизводства по исполнению поручений осуществляет отдел делопроизводства.

3.42. После завершения рассмотрения письменного обращения, подлежащего возврату в отдел делопроизводства, подлинник обращения, копия ответа и все материалы, относящиеся к рассмотрению обращения, передаются в отдел делопроизводства, где проверяется правильность их оформления.

3.43. При поступлении отработанных обращений граждан в отделе делопроизводства работник делопроизводства 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».

3.44. 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. Срок рассмотрения обращений, поступивших из Совета министров Республики Крым по резолюции Главы Республики Крым, Председателя Совета министров Республики Крым – тридцать календарных дней со дня регистрации обращения в отделе делопроизводства, если Главой Республики Крым или Председателем Совета министров Республики Крым не установлен более короткий срок рассмотрения.

4.2. Срок исполнения резолюции, требующий предоставления доклада на имя Главы Республики Крым, Председателя Совета министров Республики Крым или проекта ответа за подписью Главы Республики Крым, Председателя Совета министров Республики Крым, продлевается Главой Республики Крым или Председателем Совета министров Республики Крым соответственно. Письмо с просьбой о продлении срока исполнения резолюции, указанной в абзаце первом настоящего пункта, направляется в адрес Главы Республики Крым, Председателя Совета министров Республики Крым ответственным исполнителем не позднее, чем за семь календарных дней до истечения срока исполнения резолюции.

4.3. Обращения граждан, по которым имеется резолюция «Контроль», равно как и штамп «Контроль», рассматриваются в течение двадцати календарных дней, исчисляемых от даты резолюции Главы Республики Крым, Председателя Совета министров Республики Крым. Контроль за исполнением указанной резолюции осуществляется отделом делопроизводства.

4.4. При рассмотрении обращений граждан, по которым наложены резолюции Главы Республики Крым, Председателя Совета министров Республики Крым, 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 Главы Республики Крым, Председателя Совета министров Республики Крым 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 Главы Республики Крым, Председателя Совета министров Республики Крым по результатам рассмотрения обращения необходимо подготовить доклад на имя Главы Республики Крым, 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 по результатам рассмотрения обращения оформляется форме электронного документа, а также на бумажном носителе с визами соисполнителей и представляется ответственным исполнителем помощникам Главы Республики Крым. Проект ответа за подписью Главы Республики Крым, Председателя Совета министров Республики Крым с приложением сопроводительного письма в адрес Главы Республики Крым, Председателя Совета министров Республики Крым оформляется в электронной форме, а также на бумажном носителе с визами соисполнителей и передается ответственным исполнителем помощникам Главы Республики Крым, Председателя Совета министров Республики Крым.

4.5. В тексте проекта ответа на обращение указывается, что обращение рассмотрено «согласно резолюции Главы Республики Крым, Председателя Совета министров Республики Крым». Ответ, в том числе уведомление заявителю о продлении срока рассмотрения обращения, подписывается тем должностным лицом, которое указано в резолюции.

4.6. Письменные обращения граждан, по которым наложены резолюции Главы Республики Крым, Председателя Совета министров Республики Крым, находятся на контроле в отделе делопроизводства.

4.7. Обращения с просьбами о личном приеме председателя Комитета рассматриваются в общем порядке по существу поднимаемых заявителем вопросов и при необходимости направляются на рассмотрение в

соответствующий государственный орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов. Заявитель уведомляется о переадресации обращения по компетенции с разъяснениями о порядке организации личного приема граждан.

5. Организация личного приема граждан

5.1. Личный прием граждан председателем Комитета или его заместителями осуществляется в соответствии с приказом от 08.06.2021 №88/ОД.

6. Контроль за рассмотрением обращений

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 руководством Комитета, должностными лицами Комитета, на рассмотрении которых находятся обращения граждан.

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

6.4. В обязательном порядке отделом делопроизводства на контроль ставится рассмотрение обращений граждан, поступивших: из федеральных органов государственной 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 руководства Комитета по рассмотрению обращений; контроль исполнения резолюций должностными лицами; сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений граждан; подготовку запросов о ходе исполнения резолюций руководства Комитета по обращениям граждан; выполнение резолюций по рассмотрению обращений граждан. Обращения снимаются с контроля, если рассмотрены все поставленные в них вопросы и даны письменные ответы.

7. Обжалование решений или действий (бездействия) руководства Комитета

7.1. Предметом обжалования являются решения или действия (бездействие) руководства Комитета, принятые или осуществленные им в ходе исполнения настоящего Порядка.

7.2. Жалоба гражданина на решение или действие (бездействие) руководства Комитета в связи с рассмотрением обращений 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) руководства Комитета 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) руководства Комитета, подготовка и подписание ответа на жалобу возлагаются на председателя Комитета, заместителей председателя Комитета, осуществляющих координацию и контроль должностных лиц Комитета в соответствии с распределением функциональных обязанностей.

7.6. По результатам рассмотрения жалобы на решение или действие (бездействие) 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) председателя Комитета, его заместителей связанного с рассмотрением обращения, а также решения, принятого по результатам рассмотрения жалобы на решение или действие (бездействие), указанных в пунктах 7.4 настоящего раздела, осуществляется в административном или судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации. Подготовка и направление ответа гражданину с разъяснениями обжалования в административном (или в судебном порядке) осуществляется Управлением правовой работы Комитета.

**Приложение к Порядку
организации работы по
рассмотрению обращений
граждан, поступивших в
адрес Комитета**

Адрес: _____

Кому: _____

Уважаемый (ая) _____!

Ваше обращение взято на контроль (председателем Государственного комитета конкурентной политики 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.)