



ДЕРЖАВНИЙ КОМИТЕТ
У СПРАВАХ
МЕЖНАЦІОНАЛЬНИХ
ВІДНОСИН РЕСПУБЛІКИ
КРИМ

ГОСУДАРСТВЕННЫЙ КОМИТЕТ ПО
ДЕЛАМ МЕЖНАЦИОНАЛЬНЫХ
ОТНОШЕНИЙ РЕСПУБЛИКИ КРЫМ

КЪЫРЫМ ДЖУМХУРИЯТИНИНЪ
МИЛЛЕТЛЕРАГА МУНАСЕБЕТЛЕР
ИШЛЕРИ БОЮНДЖА
ДЕВЛЕТ КОМИТЕТИ

П Р И К А З

16.02.2017

№ 41-010

Об утверждении Инструкции о порядке обращений и приема граждан в Государственном комитете по делам межнациональных отношений Республики Крым

В целях установления единого порядка рассмотрения обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения граждан Российской Федерации»,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию о порядке рассмотрения обращений и приема граждан в Государственном комитете по делам межнациональных отношений Республики Крым согласно приложению.
2. Отделу организационно-кадровой работы, делопроизводства и противодействия коррупции управления правовой, организационно-кадровой и финансовой работы ознакомить всех сотрудников Государственного комитета по делам межнациональных отношений Республики Крым с настоящим приказом под подпись.
3. Признать утратившим силу приказ Государственного комитета по делам межнациональных отношений Республики Крым от 14.12.2016 № 102-п «Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения граждан и приема граждан в Государственном комитете по делам межнациональных отношений и депортированных граждан Республики Крым».
4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Председатель

А. Типина

Инструкция о порядке рассмотрения обращений и приема граждан в Государственном комитете по делам межнациональных отношений Республики Крым

1. Общие положения

1.1. Настоящая инструкция о порядке рассмотрения обращений и приема граждан в Государственном комитете по делам межнациональных отношений Республики Крым (далее – Госкомнац Крыма, Инструкция) разработана в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», 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» и 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.

1.2. Под обращением гражданина следует понимать обращение, направленное в Госкомнац Крыма в письменной форме или в форме электронного документа, предложение, заявление или жалобу, а также устное обращение гражданина, поданное в ходе личного приема Председателя, первого заместителя председателя и заместителей председателя Госкомнаца Крыма. 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:

- 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 настоящей Инструкции;

- 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 обращения, поступившего в Госкомнац Крыма, 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 настоящей Инструкции, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- 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 Госкомнаца Крыма для направления письменных обращений является: 295048, г. Симферополь, ул. Трубаченко 23А.

Гражданин может лично передать письменное обращение в Госкомнац Крыма по адресу: 295048, г. Симферополь, ул. Трубаченко 23А.

2.2. График (режим) работы Госкомнаца Крыма:

- 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";

- путем заполнения установленной формы подачи обращения: в разделе "Письмо в Госкомнац Крыма".

В Госкомнаце Крыма действует горячая линия. Обратиться на горячую линию можно в рабочие дни с 9.00 до 18.00, номера телефонов размещены на официальном сайте Госкомнаца Крыма.

2.4. 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 Госкомнаца Крыма;
- почтовый адрес Госкомнаца Крыма;
- выписки из нормативных правовых актов, регламентирующих порядок и сроки рассмотрения обращений граждан;
- разъяснительная информация по текущим и наиболее актуальным вопросам граждан.

2.5. 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.

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

2.7. В случае направления запроса материалов и в других исключительных случаях срок разрешения обращений продлевается председателем Госкомнаца Крыма, первым заместителем председателя Госкомнаца Крыма либо заместителями председателя Госкомнаца Крыма с одновременным уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения и характере принимаемых мер, но не более чем на 30 дней.

2.8. Для продления срока рассмотрения обращения исполнитель предоставляет служебную записку на имя председателя Госкомнаца Крыма, в которой указываются причины продления срока и срок, в который обращение будет разрешено. Служебная записка подается не позднее, чем за 3 дня до истечения контрольного срока, подписывается исполнителем, руководителями структурных подразделений и представляется на подпись председателя Госкомнаца Крыма.

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

2.10. При поступлении в установленном порядке запроса из государственного органа, органа местного самоуправления или от должностного лица, рассматривающего обращение, Госкомнац Крыма в течение 15 дней предоставляет 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 информации.

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, поступившее в адрес Госкомнаца Крыма, подлежит обязательному рассмотрению.

3.3. В случае, 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, 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, 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, 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 Госкомнаца Крыма, может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и 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 Госкомнаца Крыма, первым заместителем председателя Госкомнаца Крыма или заместителями председателя Госкомнаца Крыма согласно распределению функциональных обязанностей.

В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен 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 адрес Госкомнаца Крыма.

3.10. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится сотрудниками Госкомнаца Крыма.

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

3.12. Учет, систематизация и анализ обращений граждан осуществляются с использованием автоматизированной системы обращений граждан (далее - система "АСОГ") сотрудниками управления правовой организационно-кадровой и финансовой работы Госкомнаца Крыма (далее – управление).

3.13. Сотрудники управления 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".

3.14. 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.

3.15. 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);
- 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).

3.16. Ответственность за полноту сведений, вносимых в регистрационные карточки системы "АСОГ", несут сотрудники управления, а также должностные лица, ответственные за организацию работы с обращениями граждан в Госкомнаце Крыма.

3.17. 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.

3.18. По содержанию каждого обращения сотрудники управления определяют ответственного исполнителя, при необходимости - соисполнителей, и направляют обращение по компетенции.

3.19. В случае, если поставленные в обращениях граждан вопросы не входят в компетенцию Госкомнаца Крыма, 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.

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

3.21. 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.

3.22. Ответ на обращение гражданина подписывается председателем Госкомнаца Крыма, первым заместителем председателя Госкомнаца Крыма или заместителями председателя Госкомнаца Крыма согласно резолюции.

3.23. 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.

3.24. Ответы на обращения печатаются на бланках документов установленного образца согласно Инструкции по делопроизводству в Госкомнаце Крыма. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия, инициалы исполнителя и номер его служебного телефона.

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

4. Организация личного приема граждан

4.1. Прием граждан, представителей государственных и общественных организаций, а также иных лиц в Госкомнаце Крыма осуществляется в соответствии с графиком приема граждан председателем Госкомнаца, первым заместителем председателя Госкомнаца Крыма, заместителями председателя Госкомнаца Крыма, руководителями и специалистами структурных подразделений в день их обращения либо по предварительной записи.

4.2. Руководители структурных подразделений, их заместители принимают

граждан с обращениями на решения, ранее принятые в подразделениях Госкомнаца Крыма.

Личный прием председателем Госкомнаца, первым заместителем председателя Госкомнаца Крыма или заместителями председателя Госкомнаца Крыма осуществляется по обращениям, которые разрешались руководителями структурных подразделений, либо по обращениям на действия руководителей структурных подразделений.

4.3. При личном приеме гражданин обязан предъявить документ, удостоверяющий его личность.

4.5. Ответ на обращение, принятое на личном приеме, дается в соответствии с требованиями настоящей Инструкции.

Содержание устного обращения заносится в компьютерную базу данных Госкомнаца Крыма.

В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается соответствующая запись. В необходимых случаях гражданам даются устные разъяснения по вопросам, входящим в компетенцию Госкомнаца Крыма, а также разъяснение, куда и в каком порядке им следует обращаться. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.6. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

4.7. На обращениях, поданных на личном приеме, ставится отметка «с личного приема». По просьбе гражданина указанная отметка может быть проставлена на копии его обращения.

4.8. Учет обращений и граждан, обратившихся на прием, ведется в компьютерной базе данных Госкомнаца Крыма.

5. Контроль за рассмотрением обращений

5.1. 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.

5.2. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется председателем Госкомнаца Крыма, первым заместителем председателя Госкомнаца Крыма или заместителями председателя Госкомнаца Крыма.

5.3. В соответствии с Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» информация о работе Госкомнаца Крыма с обращениями граждан, организаций, общественных объединений размещается на официальном сайте в разделе «Госкомитеты» Портала Правительства Республики Крым в сети «Интернет».