



**МИНИСТЕРСТВО КУРОРТОВ И ТУРИЗМА
РЕСПУБЛИКИ КРЫМ**

ПРИКАЗ

г. Симферополь

№ 87

13 апреля 2022 г.

«О порядке рассмотрения обращений и организации личного приема граждан в Министерстве курортов и туризма Республики Крым»

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Конституцией Республики Крым, Положением о Министерстве курортов и туризма Республики Крым, утвержденным постановлением Совета министров Республики Крым от 27.06.2014 № 145, 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 прилагаемое Положение о порядке рассмотрения обращений и организации личного приема граждан в Министерстве курортов и туризма Республики Крым (далее – Министерство).
2. Определить заведующего отделом по организационным вопросам и делопроизводству управления по организационной, правовой, кадровой работе и государственной гражданской службе - должностным лицом, ответственным за работу с обращениями граждан в Министерстве.
3. Определить руководителей структурных подразделений Министерства ответственными за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан.
4. Отделу по организационным вопросам и делопроизводству управления по организационной, правовой, кадровой работе и государственной гражданской службе ознакомить с настоящим приказом руководителей структурных подразделений Министерства.
5. Признать утратившими силу приказы Министерства: от 24.12.2014 № 22 «Об утверждении Регламента рассмотрения обращений граждан в Министерстве курортов и туризма Республики Крым», от 08.02.2021 № 9 «Об утверждении Положения об организации личного приема граждан в Министерстве курортов

и туризма Республики Крым».

6. Контроль за выполнением настоящего приказа оставляю за собой.
7. Настоящий приказ вступает в силу с момента его подписания.

Министр

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized, cursive letter 'V' followed by a vertical stroke and a small flourish at the top.

В. ВОЛЧЕНКО

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений и организации личного приема граждан в Министерстве курортов и туризма Республики Крым

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений и организации личного приема граждан в Министерстве курортов и туризма Республики Крым (далее – Положение) разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ), иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Конституцией Республики Крым, иными нормативными правовыми актами Республики Крым и определяет порядок организации рассмотрения обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – обращения граждан), поступающих в Министерство курортов и туризма Республики Крым (далее – Министерство), включая организацию личного приема граждан руководством Министерства, осуществление контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан в Министерстве.

1.2. Положение распространяется на обращения граждан, поступающие в Министерство в письменной форме посредством почтовой связи либо поданные лично, либо переданные должностному лицу на приеме, в форме электронного документа посредством электронной связи либо по информационным системам общего пользования, либо в устной форме на личном приеме, и подлежащие рассмотрению в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном международными договорами Российской Федерации, федеральными конституционными и федеральными законами.

1.3. Настоящее Положение не распространяется на:

а) обращения граждан о даче согласия на замещение на условиях трудового договора должности в организации и (или) на выполнение в данной организации работ (оказание данной организации услуг) на условиях гражданско-правового договора; обращения государственных гражданских служащих Республики Крым, замещающих должности государственной гражданской службы Республики Крым в Министерстве (далее – государственные гражданские служащие Министерства), о фактах обращения в целях склонения к совершению коррупционных правонарушений; иные обращения в целях реализации Федерального закона от 25 декабря 2008 года № 273-ФЗ «О противодействии коррупции»;

б) заявления и жалобы, подлежащие рассмотрению в порядке конституционного, гражданского, административного, уголовногосудопроизводства;

в) иные обращения, порядок рассмотрения которых установлен международными договорами Российской Федерации, федеральными конституционными и иными федеральными законами.

1.4. Для целей настоящего Положения используются следующие основные термины:

обращение – направленные в Министерство или должностному лицу Министерства в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в Министерство;

предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, регулирующих деятельность Министерства;

заявление – просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе Министерства и ее должностных лиц, либо критика деятельности Министерства и ее должностных лиц;

жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов других лиц;

обращения в письменной форме – обращения граждан, которые поступают посредством почтовой связи либо подаются лично или передаются должностному лицу на личном приеме;

обращения в форме электронного документа – обращения граждан, которые поступают посредством электронной связи либо по информационным системам общего пользования;

устные обращения – обращения граждан, которые излагаются на личном приеме;

письменные обращения – обращения граждан, направленные в письменной форме или в форме электронного документа;

коллективные обращения граждан – обращения, подписанные двумя и более авторами, в том числе являющимися членами одной семьи или поступившие от общественных объединений, органов территориального общественного самоуправления, или резолюции и решения собраний, митингов (бесфамильные обращения);

повторное обращение – обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в котором обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, поступившему в Министерство, или указывается на недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения, либо сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со дня его регистрации истек установленный законодательством срок рассмотрения;

дубликат обращения – повторный экземпляр или копия одного и того же обращения от одного и того же заявителя;

должностное лицо – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в Министерстве;

ответственный исполнитель – руководитель структурного подразделения

Министерства, которому поручено рассмотрение обращения;

ответственное лицо – должностное лицо Министерства, которому поручена непосредственная работа по рассмотрению обращения и подготовки проекта ответа.

1.5. Ведение делопроизводства по обращениям граждан осуществляется должностным лицом, ответственным за работу с обращениями граждан в Министерстве, которое назначается приказом Министерства.

Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства в соответствии с номенклатурой дел Министерства.

1.6. Ответственность за организацию, соблюдение сроков рассмотрения обращений граждан, состояние делопроизводства по обращениям в структурных подразделениях Министерства несут руководители структурных подразделений Министерства.

1.7. Государственные гражданские служащие Министерства, осуществляющие непосредственное рассмотрение обращений граждан, обеспечивают обработку персональных данных обратившихся в Министерство граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации о персональных данных.

1.8. Обращения, поступившие в Министерство в соответствии с ее компетенцией, подлежат обязательному рассмотрению.

1.9. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

1.10. Требования настоящего Положения являются обязательными для всех государственных гражданских служащих Министерства.

2. Порядок информирования граждан об организации рассмотрения обращений

2.1. Обращения в письменной форме направляются почтой либо подаются по адресу местонахождения Министерства: 295011, Республика Крым, г. Симферополь, ул. Самокиша, 30.

2.2. Обращения в форме электронного документа направляются путем заполнения специальной формы в Интернет-приемной Портала Правительства Республики Крым (<http://uslugi.rk.gov.ru>) с указанием адресата: «Министерство курортов и туризма Республики Крым» либо направляются по адресу электронной почты Министерства: minkurort@mtur.rk.gov.ru.

2.3. Информирование граждан о факте поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитах, наименовании структурного подразделения Министерства, ответственного за его рассмотрение, осуществляется должностным лицом, ответственным за работу с обращениями граждан в Министерстве, по телефону: 8 (3652) 544-668.

По другим вопросам, касающимся рассмотрения обращения по существу, информационно-справочная работа осуществляется структурными подразделениями Министерства, которым поручено рассмотрение обращения.

2.4. График личного приема граждан руководством Министерства размещается на информационных стендах в помещении Министерства, а также на официальном сайте Министерства в государственной информационной системе Республики Крым «Портал Правительства Республики Крым» в информационно-

телекоммуникационной сети «Интернет» (<https://mtur.rk.gov.ru>) (далее – официальный сайт Министерства) в разделе «Работа с гражданами».

2.5. Справочная, статистическая и аналитическая информация, касающаяся работы с обращениями граждан, размещается на официальном сайте Министерства в подразделе «Информация о работе с обращениями граждан и организаций в Министерстве курортов и туризма Республики Крым» раздела «Работа с гражданами».

3. Права граждан при рассмотрении обращений

3.1. При рассмотрении обращения Министерством или уполномоченным должностным лицом Министерства гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе и 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 5.17 – 5.25 раздела 5 настоящего Положения, а также на основании обращения с просьбой о его предоставлении, получать уведомление о переадресации письменного обращения в исполнительный орган, орган местного самоуправления Республики Крым или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, поступивших в адрес Главы Республики Крым, Совета министров Республики Крым, 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, на основании обращения с просьбой о его предоставлении;
- обращаться с жалобой 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.

4. Прием и регистрация письменных обращений граждан

4.1. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать: либо наименование Министерства, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя, его почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, суть предложения, заявления или жалобы, личную подпись заявителя

и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

4.2. В обращении, поступившем в Министерство, в форме электронного документа, в обязательном порядке указывается фамилия, имя, отчество (последнее при наличии) заявителя, адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения в форме электронного документа. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

4.3. Прием всех поступивших в Министерство обращений граждан, в том числе направленных другим исполнительным органом, органом местного самоуправления или должностным лицом, в письменной форме, в форме электронного документа, а также передаваемых лично гражданами обращений и документов, связанных с их рассмотрением, осуществляется должностным лицом, ответственным за работу с обращениями граждан в Министерстве.

4.4. При приеме письменных обращений и документов, связанных с их рассмотрением, должностное лицо Министерства, в должностные обязанности которого входит работа с обращениями граждан, обязано:

- а) проверить правильность адресования корреспонденции;
- б) произвести сверку реестров на поступившую корреспонденцию;
- в) вскрыть конверты, проверить поступившую корреспонденцию на безопасность вложения, наличие в них текста обращения и приложенных документов.

Приложенные к обращению документы подкалываются под скрепку после текста обращения, затем подкалывается конверт.

Бланки телеграмм подклеиваются на отдельные листы.

Разорванные обращения и документы склеиваются либо подклеиваются на отдельные листы.

Поступившие с обращением оригиналы документов (документа, удостоверяющего личность, свидетельства о регистрации акта гражданского состояния, трудовой книжки, сберегательной книжки, военного билета, документа, удостоверяющего статус либо льготный состав заявителя, ценных бумаг и других документов), фотографии, денежные знаки и иные документы подкалываются под скрепку после текста обращения вместе с другими приложениями.

При отсутствии в конверте текста обращения должностным лицом, ответственным за работу с обращениями граждан в Министерстве, оформляется справка с указанием даты составления, заверенная его подписью, с текстом: «Письменное обращение к адресату отсутствует», которая прилагается к конверту.

4.5. В случае выявления при вскрытии конвертов нарушений и недостатков должностным лицом, ответственным за работу с обращениями граждан в Министерстве, составляется один из следующих актов:

- а) акт об отсутствии письменных вложений в корреспонденции по форме согласно приложению 1 к настоящему Положению;
- б) акт о недостатке документов по описи корреспонденте по форме согласно приложению 2 к настоящему Положению;
- в) акт о вложении оригиналов документов, денежных знаков по форме согласно

приложению 3 к настоящему Положению.

Акт составляется в трех экземплярах и подписывается тремя государственными гражданскими служащими Министерства, включая должностное лицо, в должностные обязанности которого входит регистрация входящей и исходящей корреспонденции. При этом один экземпляр акта с сопроводительным письмом направляется автору обращения, второй – приобщается к поступившей корреспонденции, третий – хранится у должностного лица, ответственного за работу с обращениями граждан в Министерстве.

4.6. Почтовые отправления, ошибочно направленные в Министерство (не по адресу), должностным лицом Министерства, в должностные обязанности которого входит регистрация входящей и исходящей корреспонденции, не вскрываются и возвращаются на почту (экспедитору).

4.7. Служебные письма, то есть документы, созданные на официальных бланках или имеющие штамп предприятия (организации, учреждения) и подписанные одним из его руководителей, а также предложения (резюме) граждан соискания должности в Министерстве не регистрируются.

Дальнейшая работа с такими документами осуществляется в порядке, установленном для ведения служебного делопроизводства в Министерстве.

4.8. Посылки от граждан и письма с пометкой «лично» передаются министру курортов и туризма Республики Крым, его заместителям не вскрытыми.

4.9. Все поступающие в Министерство письменные обращения граждан, в том числе документы, связанные с их рассмотрением, подлежат обязательной регистрации в автоматизированной системе обращений граждан (далее - АСОГ) должностным лицом, ответственным за работу с обращениями граждан в Министерстве, в течение трех дней со дня их 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.

4.10. Перед регистрацией обращения проверяются должностным лицом, ответственным за работу с обращениями граждан в Министерстве, на повторность. Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со дня регистрации предыдущего обращения истек установленный законодательством срок для рассмотрения и направления ответа. Письма одного и того же автора по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока направления ответа на предыдущее обращение, являются первичными и регистрируются за тем же регистрационным номером с указанием через дробь: «2-2», «2-3» и так далее. Письма, поступившие от одного и того же автора, но по разным вопросам, не являются повторными.

4.11. При регистрации письменного обращения в правом нижнем углу первого листа на свободном от текста месте проставляется мастичный оттиск штампа, в котором указываются:

- наименование Министерства;

- дата регистрации обращения;
- регистрационный номер обращения.

Регистрационный номер обращения состоит из буквенно-цифрового шифра, в котором буквенный индекс означает:

А – первая буква фамилии заявителя;

КО – обращение, подписанное двумя и более авторами, в том числе являющимися членами одной семьи или поступившее от общественных объединений, органов территориального общественного самоуправления, или резолюции и решения собраний, митингов (бесфамильные обращения)(коллективное обращение граждан).

После буквенного индекса через тире проставляется цифровой индекс, который обозначает код тематики вопроса, далее – цифровой индекс, обозначающий порядковый номер по регистрации письменных обращений граждан, далее через дробь цифровой индекс, показывающий количество обращений от одного автора (например, Л-40/210/2, Л-40/210/2-2, КО-8/225/2).

Регистрационный учет письменных обращений осуществляется в электронном виде в АСОГ.

4.12. Обращения граждан, поступивших с сопроводительными письмами из соответствующих органов и поставленных ими на контроль, коллективных, резонансных и имеющих наибольшую социальную значимость в обязательном порядке ставятся на контроль.

4.13. Контроль за рассмотрением обращений включает:

- постановку на контроль и выполнение резолюций Главы Республики Крым, Председателя Совета министров Республики Крым по рассмотрению обращений;
- контроль исполнения резолюций заместителей Председателя Совета министров Республики Крым по рассмотрению обращений граждан должностными лицами;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений граждан;
- подготовку запросов о ходе исполнения резолюций руководства Совета министров Республики Крым по обращениям граждан;
- выполнение резолюций по рассмотрению обращений граждан.

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

4.14. На каждое зарегистрированное обращение оформляется регистрационно-контрольная карточка (далее – РКК) в АСОГ.

4.15. Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные, но в РКК делается отметка «Повторное».

4.16. После регистрации обращения должностное лицо, ответственное за работу с обращениями граждан Министерства, подготавливает проект резолюции министра курортов и туризма Республики Крым либо его заместителей согласно приказу о распределении функциональных обязанностей (далее – Руководитель) по форме согласно приложению 4 к настоящему Положению с указанием ответственного исполнителя, к непосредственной компетенции которого относится рассмотрение письменного обращения, в зависимости от его содержания, передает обращения с проектом резолюции Руководителю. Руководитель подписывает

резолуцию в этот же день.

4.17. При невозможности однозначной оценки сути обращения должностное лицо, ответственное за работу с обращениями граждан в Министерстве, проводит консультационную работу с руководителями структурных подразделений Министерства, Руководителем с целью определения ответственного исполнителя для своевременного и объективного рассмотрения обращения.

4.18. Должностное лицо, ответственное за работу с обращениями граждан в Министерстве, не позднее следующего рабочего дня после подписания Руководителем резолюции передает ответственному исполнителю обращение для рассмотрения и подготовки проекта ответа с указанием даты передачи в РКК.

4.19. Должностное лицо, ответственное за работу с обращениями граждан в Министерстве, осуществляет контроль за своевременной подготовкой ответов на обращения граждан ответственными исполнителями.

4.20. В случаях, когда обращение направляется для рассмотрения двум или нескольким структурным подразделениям Министерства, ответственным исполнителем является структурное подразделение Министерства или должностное лицо, указанное в резолюции Руководителя первым (далее – ответственный исполнитель), которое осуществляет сбор соответствующей информации от других исполнителей, указанных в резолюции (далее – соисполнитель), координацию их работы для подготовки ответа гражданину, а также ему предоставляется право инициативного запроса необходимой информации от других структурных подразделений Министерства, не указанных в качестве соисполнителей. Соисполнителям должностное лицо, ответственное за работу с обращениями граждан в Министерстве, направляет копию обращения.

4.21. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений граждан в своей части несут все указанные в резолюции Руководителя исполнители.

4.22. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Министерства, направляется ответственным исполнителем в течение 7 дней со дня регистрации в исполнительный орган, орган местного самоуправления Республики Крым или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, когда текст письменного обращения не поддается прочтению. В таком случае ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в исполнительный орган, орган местного самоуправления Республики Крым или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения должностным лицом, ответственным за работу с обращениями граждан в Министерстве, сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.23. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется должностным лицом, ответственным за работу с обращениями граждан в Министерстве, в течение 5 дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего

правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, когда текст письменного обращения не поддается прочтению. В таком случае ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в соответствующий орган и соответствующему должностному лицу, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения должностным лицом, ответственным за работу с обращениями граждан в Министерстве, сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.24. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких исполнительных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения должностным лицом, ответственным за работу с обращениями граждан в Министерстве, в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие исполнительные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

4.25. Должностные лица Министерства при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой исполнительный орган, орган местного самоуправления Республики Крым или иному должностному лицу могут в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

5. Организация рассмотрения обращений граждан

5.1. Руководитель структурного подразделения Министерства – ответственного исполнителя, руководитель структурного подразделения Министерства – соисполнителя в течение 1 рабочего дня с момента передачи обращения должностным лицом, ответственным за работу с обращениями граждан в Министерстве, знакомится с его содержанием и после принятия решения о его рассмотрении определяет ответственное лицо, которому поручает непосредственную работу по рассмотрению обращения и подготовке проекта ответа.

5.2. В случае ошибочного направления обращения в структурное подразделение Министерства его руководитель в срок до 2 рабочих дней с даты направления обращения возвращает его должностному лицу, ответственному за работу с обращениями граждан в Министерстве, для последующей передачи обращения в структурное подразделение Министерства, к непосредственной компетенции которого относится рассмотрение данного обращения.

5.3. Передача обращения из одного структурного подразделения Министерства в другое осуществляется через должностное лицо, ответственное за работу с обращениями граждан в Министерстве, только согласно резолюции Руководителя, подписанной на основании мотивированной служебной записки руководителя структурного подразделения Министерства, содержащей причины возврата и наименование структурного подразделения Министерства, которому необходимо направить обращение для рассмотрения.

5.4. В случае если возврат ошибочно направленного обращения превышает 2 рабочих дня структурное подразделение Министерства – ответственный исполнитель готовит окончательный ответ гражданину на основании информации, предварительно запрошенной из профильного структурного подразделения Министерства.

5.5. В случае разногласий между руководителями структурных подразделений Министерства о принадлежности рассмотрения обращения, когда, по мнению руководителя структурного подразделения Министерства – ответственного исполнителя, обращение не относится к компетенции его структурного подразделения, он обязан в срок до 2 рабочих дней с даты получения обращения согласовать с Руководителем, который подписал резолюцию, направление обращения иному ответственному исполнителю, с обязательным уведомлением должностного лица, ответственного за работу с обращениями граждан в Министерстве, о замене ответственного исполнителя для внесения изменений в РКК с указанием другого ответственного исполнителя.

5.6. При отсутствии уведомления должностного лица, ответственного за работу с обращениями граждан в Министерстве, о замене ответственного исполнителя, ответственность за рассмотрение обращения возлагается на того ответственного исполнителя, который указан в РКК.

5.7. При замене ответственного исполнителя должностное лицо, ответственное за работу с обращениями граждан в Министерстве, обязано внести изменения в РКК и направить обращение новому ответственному исполнителю по уточненной резолюции Руководителя с указанием даты направления.

5.8. Если вопросы, затронутые в обращении, относятся к компетенции нескольких ответственных лиц, соисполнители обязаны в течение первой половины срока, отведенного на подготовку ответа гражданину, представить ответственному исполнителю предложения для включения в проект ответа или сообщить об их отсутствии.

5.9. При нарушении соисполнителями сроков исполнения ответственный исполнитель уведомляет Руководителя и должностное лицо, ответственное за работу с обращениями граждан в Министерстве, о нарушении исполнительской дисциплины с целью предотвращения нарушения законодательства о рассмотрении обращений граждан.

5.10. В проекте окончательного ответа гражданину обобщается информация, полученная от всех структурных подразделений Министерства – соисполнителей по конкретному обращению, после чего второй экземпляр проекта ответа визируется всеми ответственными лицами структурных подразделений Министерства, указанных в резолюции Руководителя.

5.11. Гражданину на одно его обращение направляется только один ответ, несмотря на количество вопросов, изложенных в нем. Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

5.12. В случае если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, руководителем структурного подразделения Министерства – ответственного исполнителя предпринимаются меры с целью

получения необходимых материалов для рассмотрения обращения и принятия обоснованного решения.

5.13. Ответственные исполнители в случае возникновения конфликта или спорной ситуации по фактам, указанным в обращении, вправе ходатайствовать перед Руководителем о проведении комиссионной проверки.

При положительном решении приказом Министерства создается комиссия, утверждается ее состав. После проведения комиссионной проверки ответственный исполнитель готовит ответ на обращение с учетом результатов проверки.

5.14. В случае необходимости рассматривающие обращение государственные гражданские служащие соответствующих структурных подразделений Министерства – ответственных исполнителей и структурных подразделений Министерства – соисполнителей могут обеспечить его рассмотрение с выездом на место. Решение о рассмотрении обращения с выездом на место принимается Руководителем. При проверке обращений с выездом на место результаты проверки оформляются справкой. Справка составляется в двух экземплярах, один экземпляр которой остается у ответственного исполнителя, второй – передается должностному лицу, ответственному за работу с обращениями граждан в Министерство, вместе со всеми материалами по рассмотрению обращения.

5.15. При рассмотрении обращений граждан должностные лица Министерства:

1) обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;

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

3) принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

4) дают письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 5.17 – 5.25 раздела 5 настоящего Положения;

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

5.16. По направленному в установленном порядке запросу Министерства исполнительный орган, орган местного самоуправления Республики Крым или должностное лицо обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

5.17. Ответ на обращение не дается, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии,

а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в исполнительный орган в соответствии с его компетенцией.

5.18. В случае если в обращении обжалуется судебное решение, такое обращение ответственным исполнителем в течение 7 дней со дня его регистрации Министерстве возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

5.19. В случае если в поступившем обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов. При этом гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

5.20. В случае 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 Республики Крым или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.21. 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 исполнительный орган Республики Крым, орган местного самоуправления Республики Крым или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

5.22. В случае если в письменном обращении содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Руководитель на основании мотивированной служебной записки руководителя структурного подразделения Министерства – ответственного исполнителя в праве принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Министерство. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5.23. В случае поступления в Министерство письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте Министерства, гражданину, направившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта Министерства, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

5.24. 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.

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

5.26. При поступлении обращения за подписью нескольких заявителей ответ о результатах его рассмотрения направляется каждому из них или одному из них (как правило, первому по расположению подписи) с предложением довести его содержание до сведения остальных авторов.

5.27. При отказе в удовлетворении обращения в ответе заявителю разъясняется порядок обжалования принятого решения в судебном порядке.

5.28. Заявление гражданина о прекращении рассмотрения обращения дает право руководителю структурного подразделения Министерства – ответственного исполнителя прекратить дальнейшее его рассмотрение, если в указанном обращении не содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем. Решение о прекращении рассмотрения обращения принимает Руководитель.

В случае если в таком обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в компетентные органы, независимо от подачи гражданином заявления о прекращении рассмотрения обращения.

5.29. При завершении рассмотрения обращений граждан ответственным лицом сверяется соответствие подготовленных ответов перечню адресатов, которым направляется информация о рассмотрении обращения, правильность указания адресов для отправки ответов.

5.30. При одновременном поступлении основного обращения и его дубликата либо поступление дубликата до окончания рассмотрения основного обращения дается единый ответ.

5.31. Если дубликат поступил после рассмотрения основного обращения, то заявителю не позднее 10 дней с момента регистрации дубликата ответ на него направляется со ссылкой на дату и исходящий номер отправленного ответа на основное обращение с приложением копии ответа.

5.32. Подготовленные проекты ответов распечатываются в необходимом количестве ответственным исполнителем на бланке Министерства и не позднее чем за 2 рабочих дня до истечения срока рассмотрения обращения вместе со вторым экземпляром проекта ответа, завизированным государственными гражданскими служащими структурных подразделений Министерства в порядке, установленном настоящим Положением, направляются на подписание Руководителю с приложением всех документов, относящихся к рассмотрению данного обращения (запросы в иные органы, ответы на направленные запросы, иные документы, относящиеся к рассмотрению обращения).

5.33. Второй экземпляр ответа на обращение, который остается в деле, визируется всеми ответственными лицами, принимающими участие в рассмотрении обращения, и руководителями структурных подразделений Министерства, а также другими государственными гражданскими служащими Министерства согласно

Инструкции по делопроизводству в Министерстве.

5.34. Ответ на обращение подписывается Руководителем.

5.35. Внесение каких-либо изменений (дополнений) в содержание ответа на обращение гражданина после его подписания без согласия Руководителя не допускается.

5.36. Ответ на обращение направляется ответственным исполнителем в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Министерство в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Министерство в письменной форме должностным лицом, ответственным за работу с обращениями граждан.

5.37. На поступившее в Министерство обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте Министерства.

5.38. Запрос депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации по обращениям граждан (далее - депутатский запрос), передается на рассмотрение тому должностному лицу, которому он адресован, либо должностному лицу его заменяющего.

Должностное лицо, которому направлен депутатский запрос, дает ответ на него в письменной форме не позднее, чем за 30 календарных дней со дня регистрации запроса или в иной, согласованный с депутатом запроса срок.

5.39. Запросы или обращения депутатов Государственного Совета Республики Крым направляются на рассмотрение тому должностному лицу, которому они адресованы.

Должностное лицо, которому направлен запрос депутата, дает ответ на него в письменной форме не позднее, чем за 15 календарных дней со дня его регистрации 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 30 календарных дней со дня получения указанного запроса, о чем информируется Государственный Совет Республики Крым, а также причины продления срока подготовки ответа.

Должностное лицо, которому направлено обращение, обязано дать ответ на него в письменной форме не позднее, чем за 20 календарных дней со дня его регистрации.

6. Сроки рассмотрения обращений

6.1. Письменное обращение, поступившее в Министерство в соответствии с ее компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

6.2. В исключительных случаях, при необходимости проведения дополнительной проверки либо принятия других мер, а также в случае направления запроса, предусмотренного пунктом 5.16. раздела 5 настоящего Положения,

Руководитель вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

6.3. Для продления срока рассмотрения обращения ответственный исполнитель представляет служебную записку Руководителю, в которой указываются причины продления срока и срок, в который обращение будет разрешено. Служебная записка подается не позднее чем за 3 рабочих дня до истечения контрольного срока.

6.4. Рассмотрение обращений граждан, поступивших в Министерство из других исполнительных органов Республики Крым, органов местного самоуправления Республики Крым или от иных должностных лиц, требующих сообщить результаты рассмотрения обращения в их адрес, осуществляется в сроки, указанные в поручении (резолюции), либо в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации обращения в Министерстве.

6.5. В случае 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.

6.6. На устные обращения граждан дается ответ в устной форме в тех случаях, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки, личности обращающихся известны или установлены и заявитель не настаивает на письменном ответе.

7. Порядок завершения работы с обращениями граждан

7.1. После подписания Руководителем ответа по результатам рассмотрения обращения все материалы предоставляются должностному лицу, ответственному за работу с обращениями граждан в Министерстве, для регистрации и последующей отправки адресату почтовым отправлением либо ответственному исполнителю для отправки электронным документом. До поступления подписанного ответа с материалами рассмотрения обращения должностному лицу, ответственному за работу с обращениями граждан в Министерстве, ответственность за них несут ответственные исполнители.

7.2. Дата направления ответа на обращение заявителю является датой окончательного его исполнения.

7.3. Должностное лицо, ответственное за работу с обращениями граждан в Министерстве, при получении материалов рассмотрения обращения вносит необходимые регистрационные данные и обеспечивает его отправку заявителю почтовым отправлением либо передает его ответственному исполнителю для отправки заявителю посредством электронной почты в соответствии с требованиями пункта 5.36 раздела 5 настоящего Положения с фиксацией факта направления документов в реестре почтовых отправлений (при необходимости).

Регистрационный номер ответа на обращение гражданина соответствует регистрационному номеру самого обращения.

7.4. С целью учета при рассмотрении обращений мнений авторов о результатах рассмотрения их обращений и принятых по ним мерах в Министерстве

проводится «обратная связь» с заявителями, обратившимися в Министерство.

По истечении времени, достаточного для получения и прочтения письменного ответа, с заявителями осуществляется «обратная связь» путем уточнения ответственным исполнителем у автора мнения о полноте и качестве рассмотрения его обращения в устной форме (в том числе посредством телефонной связи), в письменной форме или в форме электронного документа.

7.5. При направлении заявителю ответа на обращение возвращаются в обязательном порядке заказным почтовым отправлением приложенные к нему оригиналы документов. Не подлежат возврату документы и материалы, направленные заявителем в электронной форме, а также копии документов.

7.6. После отправки ответа заявителю и в случае необходимости в соответствующие органы власти должностное лицо, ответственное за работу с обращениями граждан в Министерстве, обеспечивает внесение соответствующей информации об исполнении в РКК.

7.7. Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, по ним приняты необходимые меры и автору обращения дан исчерпывающий ответ в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7.8. После снятия с контроля (после подписания) обращений, сопроводительные документы к ним, визовые копии ответов на обращения, а также другие документы, относящиеся к их рассмотрению и исполнению, формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел Министерства.

Обращения граждан и документы, связанные с их разрешением, располагаются в деле в хронологическом порядке. Каждое обращение и документы по его рассмотрению составляют в деле самостоятельную группу. Повторные обращения или дополнительные документы по ним подшиваются к данной группе документов.

Снятые с контроля обращения граждан хранятся в Министерстве в соответствии с утвержденной номенклатурой дел. Списание и уничтожение данных дел осуществляется в порядке, установленном Инструкцией по делопроизводству в Министерстве.

7.9. Заявитель либо его представитель по письменному заявлению имеет возможность знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, снимать копии документов, с использованием собственных технических средств, 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.

8. Организация и проведение личного приема граждан

8.1. Прием граждан, представителей общественных организаций, иных лиц осуществляется руководством Министерства в соответствии с утвержденным графиком.

8.2. При проведении личного приема граждан руководство Министерства вправе привлекать государственных гражданских служащих Министерства.

8.3. Организацию личного приема граждан министром курортов и туризма

Республики Крым, его заместителями осуществляет должностное лицо, ответственное за работу с обращениями граждан Министерства.

8.4. О месте и времени личного приема гражданину сообщается в устной форме.

8.5. Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности согласно предварительной записи.

8.6. Предварительная запись на прием ведется должностным лицом, ответственным за работу с обращениями граждан в Министерстве, по телефону, в ходе личного общения, по электронным средствам связи с учетом тематики обращений и в соответствии с распределением функциональных обязанностей между министром курортов и туризма Республики Крым и его заместителями.

8.7. Предварительная запись на прием проводится ежедневно спонедельника по пятницу с 9:00ч. до 17.00 ч. (кроме выходных и нерабочих праздничных дней), запись на прием прекращается в случае, если количество записавшихся на этот день превышает 10 человек.

8.8. В дни и часы, установленные для личного приема, ожидающие приема граждане приглашаются на прием в порядке очередности. Преимущественным правом внеочередного приема пользуются беременные женщины, граждане с малолетними детьми, граждане, пользующиеся льготами в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Республики Крым.

8.9. Лица, находящиеся в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, на личный прием не допускаются.

При нарушении посетителем общественного порядка и совершении других противоправных действий принимаются меры по их пресечению.

8.10. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

8.11. На каждого заявителя, обратившегося на личный прием, должностным лицом, ответственным за работу с обращениями граждан в Министерстве, заполняется карточка личного приема гражданина по форме согласно приложению 5 к настоящему Положению с последующей регистрацией в журнале регистрации личного приема граждан в Министерстве (на бумажном носителе или в электронном виде), форма которого установлена приложением 6 к настоящему Положению.

8.12. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. В случае если изложенные в устном обращении факты обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

8.13. На письменном обращении, принятом в ходе личного приема, указывается дата и делается отметка «Принято на личном приеме».

8.14. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

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

8.16. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чем заносится информация в карточку личного приема.

8.17. При необходимости руководство Министерства проводит выездные приемы граждан в муниципальных образованиях Республики Крым в соответствии с утвержденным графиком.

9. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан

9.1. Контроль за соблюдением требований настоящего Положения осуществляется министром курортов и туризма Республики Крым и его заместителями согласно приказу о распределении функциональных обязанностей.

9.2. Контроль за движением и своевременным рассмотрением обращений граждан в Министерстве осуществляется должностным лицом, ответственным за работу с обращениями граждан в Министерстве.

9.3. Контроль за объективным, всесторонним и своевременным рассмотрением обращений граждан осуществляется руководителями структурных подразделений Министерства (ответственными исполнителями и соисполнителями).

Руководители структурных подразделений Министерства должны регулярно проверять состояние исполнительской дисциплины в структурном подразделении, рассматривать случаи нарушения установленных сроков исполнения обращений, принимать меры по устранению причин нарушений.

10. Обжалование решений или действий (бездействия) руководства Министерства

10.1. Предметом обжалования являются решения или действия (бездействие) руководства Министерства, принятые или осуществленные им в ходе исполнения настоящего Положения.

10.2. Жалоба гражданина на решение или действие (бездействие) руководства Министерства в связи с рассмотрением обращений подается в письменной или в электронной форме и рассматривается в соответствии с настоящим Положением.

10.3. Гражданин в своей жалобе на решение или действие (бездействие) руководства Министерства указывает сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии).

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

10.4. Рассмотрение жалобы на решение или действие (бездействие) руководителя Министерства, подготовка и подписание ответа на жалобу возлагаются на заместителя Председателя Совета министров Республики Крым, осуществляющего координацию и контроль Министерства в соответствии с распределением функциональных обязанностей.

10.5. По результатам рассмотрения жалобы на решение или действие

(бездействие) принимается одно из следующих решений:

- удовлетворить жалобу, признать решение или действие (бездействие) неправомерным и определить меры, которые должны быть приняты с целью устранения установленных (выявленных) нарушений;
- отказать в удовлетворении жалобы.

11. Ответственность за нарушение настоящего Положения

11.1. Нарушение установленного порядка рассмотрения обращений, нарушение сроков рассмотрения обращений, принятие по ним необоснованных, неправомерных решений, неправомерный отказ в их приеме, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина, иные нарушения настоящего Положения влекут ответственность виновных государственных гражданских служащих Министерства в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Республики Крым.

12. Заключительные положения

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

12.2. 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 исполнительный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

12.3. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в Министерство, если обжалуется решение или действие (бездействие) Министерства.

12.4. В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 12.3. раздела 12 настоящего Положения, невозможно направление жалобы на рассмотрение в Министерство, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

12.5. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) Министерства при рассмотрении обращения, по решению суда.

12.6. В случае если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения Министерством, могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда.

12.7. Вопросы, связанные с организацией работы по обращениям граждан, не установленные настоящим Положением, регулируются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и законодательством Республики Крым.

Приложение 1
к Положению о порядке рассмотрения
обращений и организации личного приема
граждан Министерством курортов и туризма
Республики Крым

АКТ
об отсутствии письменных вложений в корреспонденции

г. Симферополь

«__»_____20__г.

Комиссия в составе:

(фамилия, инициалы, должностных лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

«__»_____ 20__г. в Министерство курортов и туризма Республики Крым
поступила корреспонденция с уведомлением за № _____ от гражданина

_____ ,
проживающего по адресу: _____.

При вскрытии почтового отправления (получения нарочно) обнаружено отсутствие
письменного вложения.

Настоящий акт составлен в трех экземплярах.

Подписи:

(подпись, дата) инициалы, фамилия

(подпись, дата) инициалы, фамилия

(подпись, дата) инициалы, фамилия

Приложение 2
к Положению о порядке рассмотрения
обращений и организации личного приема
граждан Министерством курортов и туризма
Республики Крым

АКТ
о недостатке документов по описи корреспондента

г. Симферополь

«__»_____20__г.

Комиссия в составе:

(фамилия, инициалы, должностных лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

«__»_____ 20__г. в Министерство курортов и туризма Республики Крым
поступила корреспонденция с уведомлением за №____ от гражданина

_____ ,
проживающего по адресу: _____.

При вскрытии почтового отправления (получения нарочно) обнаружена
недостача документов, перечисленных в обращении (сопроводительном письме/в
описи вложения (нужное подчеркнуть), а именно:

1. _____
2. _____
3. _____

Настоящий акт составлен в трех экземплярах.

Подписи:

(подпись, дата) инициалы, фамилия

(подпись, дата) инициалы, фамилия

(подпись, дата) инициалы, фамилия

Приложение 3
к Положению о порядке рассмотрения
обращений и организации личного приема
граждан Министерством курортов и туризма
Республики Крым

АКТ
о вложении оригиналов документов, денежных знаков

г. Симферополь

«__» _____ 20__ г.

Комиссия в составе:

(фамилия, инициалы, должностных лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

«__» _____ 20__ г. в Министерство курортов и туризма Республики Крым
поступила корреспонденция с уведомлением за № _____
от гражданина _____

_____ ,
проживающего по адресу: _____

При вскрытии почтового отправления (получении нарочно) обнаружены
оригиналы документов/денежные знаки (нужное подчеркнуть), а именно:

4. _____

5. _____

6. _____

Настоящий акт составлен в трех экземплярах.

Подписи:

(подпись, дата) инициалы, фамилия

(подпись, дата) инициалы, фамилия

(подпись, дата) инициалы, фамилия

Приложение 4
к Положению о порядке рассмотрения
обращений и организации личного приема
граждан Министерством курортов и туризма
Республики Крым

ФОРМЫ ЛИСТКОВ ДЛЯ РЕЗОЛЮЦИЙ

ПРИЛОЖЕНИЕ к ВХ № _____

от «__» _____ 20__ г.

РЕЗОЛЮЦИЯ
Министра курортов и туризма
Республики Крым

(Ф.И.О.)

Срок исполнения «__» _____ 20__ г.

Приложение 5
к Положению о порядке рассмотрения
обращений и организации личного приема
граждан Министерством курортов и туризма
Республики Крым

КАРТОЧКА
личного приема граждан

Дата приема	
Фамилия, имя, отчество гражданина, социальный статус (при наличии)	
Адрес места жительства/регистрации гражданина	
Контактные данные гражданина (номер телефона, адрес электронной почты)	
Место работы, должность гражданина	
Краткое содержание обращения	
Резолюция/результат рассмотрения обращения	
Фамилия, имя, отчество, должность лица, проводившего личный прием, его подпись	
Подпись, расшифровка подписи гражданина	

Приложение 6
к Положению о порядке рассмотрения
обращений и организации личного приема
граждан Министерством курортов и туризма
Республики Крым

ЖУРНАЛ
регистрации личного приема граждан
в Министерстве курортов и туризма Республики Крым

№ п/п	Дата приема	Фамилия, имя, отчество, должность лица, проводившего личный прием	Фамилия, имя отчество гражданина, социальный статус (при наличии)	Краткое содержание обращения	Кому поручено рассмотрение обращение, содержание поручения, установленный срок исполнения	Результат рассмотрения обращения
1	2	3	4	5	6	7