



РЕСПУБЛИКА КРЫМ

МИНИСТЕРСТВО ВНУТРЕННЕЙ ПОЛИТИКИ,
ИНФОРМАЦИИ И СВЯЗИ РЕСПУБЛИКИ КРЫМ

П Р И К А З

г. Симферополь

« Н » август 2022 г.

№ 187

Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших в адрес Министерства внутренней политики, информации и связи Республики Крым и признании утратившим силу приказа Министерства внутренней политики, информации и связи Республики Крым от 24 декабря 2018 года № 397

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», постановлением Совета министров Республики Крым от 20 августа 2021 года № 483 «О Порядке организации работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших в адрес Главы Республики Крым, Совета министров Республики Крым», руководствуясь Положением о Министерстве внутренней политики, информации и связи Республики Крым, утвержденным постановлением Совета министров Республики Крым от 27 июня 2014 года № 154,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемый Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших в адрес Министерства внутренней политики, информации и связи Республики Крым.

2. Отделу делопроизводства и контроля управления правовой, кадровой работы и делопроизводства (Фесенко Т.И.) Министерства внутренней политики, информации и связи Республики Крым:

2.1. Направить копии настоящего приказа:

в прокуратуру Республики Крым не позднее 2 рабочих дней со дня принятия;

в Аппарат Совета министров Республики Крым в течении 2 рабочих дней со дня подписания.

2.2. Обеспечить размещение и публикацию настоящего приказа на официальном сайте Министерства внутренней политики, информации и связи Республики Крым в государственной информационной системе Республики Крым «Портал Правительства Республики Крым» и в официальном сетевом издании «Правовой портал исполнительных органов Республики Крым», не позднее следующего дня со дня подписания.

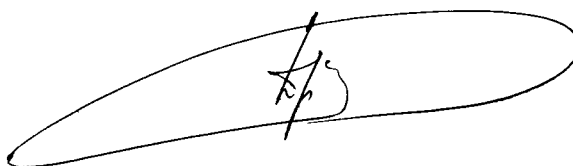
2.3. Проинформировать отдел правовой работы управления правовой, кадровой работы и делопроизводства Министерства внутренней политики, информации и связи Республики Крым об исполнении пункта 2.1 настоящего приказа одновременно с направлением копии настоящего приказа в Аппарат Совета министров Республики Крым.

2.4 Довести настоящий приказ до сведения государственных гражданских служащих Министерства внутренней политики, информации и связи Республики Крым.

3. Признать утратившим силу приказ Министерства внутренней политики, информации и связи Республики Крым от 24 декабря 2018 года № 397 «Об утверждении Инструкции по работе с обращениями граждан в Министерстве внутренней политики, информации и связи Республики Крым».

4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Министр

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, sweeping loop with a vertical stroke through it, and some smaller scribbles below.

В. ТРЕГУБ

**Порядок
организации работы по рассмотрению обращений граждан,
поступивших в адрес Министерства внутренней политики, информации
и связи Республики Крым**

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших в адрес Министерства внутренней политики, информации и связи Республики Крым (далее соответственно – Порядок, Министерство), 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, поступившее в адрес Министерства в письменной форме или в форме электронного документа, предложение, заявление или жалобу, а также устное обращение гражданина, поданное в ходе личного приема министром внутренней политики, информации и связи Республики Крым (далее – министр), заместителями министра.

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 Министерства:

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

запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других 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 Министерства, 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 пунктом 3.37 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 Министерства для направления письменных обращений являются:

юридический - 295005, г. Симферополь, пр. Кирова, д. 13, фактический - 295015, г. Симферополь, ул. Козлова, д. 45А.

Гражданин может лично передать письменное обращение по адресу: 295015, г. Симферополь, ул. Козлова, д. 45А. График (режим) работы Министерства: понедельник - пятница с 9.00 до 18.00; перерыв с 13.00 до 14.00; предпраздничные дни с 9.00 до 17.00; суббота и воскресенье - выходные дни.

2.2. Обращения в форме электронного документа направляются исключительно посредством Модуля «Интернет-приемная Правительства Республики Крым» (далее - «Интернет-приемная») государственной информационной системы Республики Крым «Портал Правительства Республики Крым» (далее - Портал), размещенного в сети «Интернет» по адресу: <https://rk.gov.ru>.

Обращения в виде электронного документа в «Интернет-приемную» оформляются через личный кабинет зарегистрированного пользователя Единой системы идентификации и аутентификации Единого портала государственных услуг и функций «Госуслуги». Также доступно направление обращений в «Интернет-приемную» незарегистрированными пользователями без авторизации в Единой системе идентификации и аутентификации Единого портала государственных услуг и функций «Госуслуги».

Прием обращений в телефонном режиме в Министерстве не осуществляется.

2.3. В Министерстве действует телефонная линия, обратиться на которую можно в рабочие дни с 9.00 до 18.00, перерыв с 13.00 до 14.00, номера телефонов телефонной линии размещены на официальном сайте Министерства <https://minfo.rk.gov.ru>.

Сведения о месте нахождения и телефонных номерах, а также почтовых адресах для направления обращений граждан размещены на официальном сайте Министерства <https://minfo.rk.gov.ru>.

2.4. Визуальная и текстовая информация о порядке рассмотрения обращений граждан размещается на информационном стенде, а также на официальном сайте Министерства <https://minfo.rk.gov.ru>.

На информационном стенде размещается следующая информация: режим работы;

требования к письменным обращениям граждан;
график личного приема граждан руководством Министерства;
почтовый адрес Министерства;
выписки из нормативных правовых актов, регламентирующих порядок и сроки рассмотрения обращений граждан;
разъяснительная информация по текущим и наиболее актуальным вопросам граждан.

2.5. Обращение гражданина, поступившее в Министерство, рассматривается в течение тридцати календарных дней со дня регистрации, если не установлен более короткий срок его рассмотрения.

Сроки исполнения обращения исчисляются со дня регистрации обращения в Министерстве, если не установлены иные сроки исполнения.

2.6. 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.

2.7. 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 министром, либо лицом, временно исполняющим его обязанности, 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 и/или должностные лица обязаны в течении пятнадцати календарных дней представить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения.

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

2.9. Обращения, поступившие в Министерство, передаются исполнителям согласно резолюции министра, заместителей министра (в соответствии с распределением функциональных обязанностей).

2.10. В случае, если решение поставленных в обращении вопросов не относится к компетенции Министерства, обращение в течение семи дней со дня его регистрации направляется в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

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.

2.11. 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 сферевнутренних дел и Главе Республики Крым с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

2.12. Обращения, поступившие в Министерство от федеральных органов государственной власти, Главы Республики Крым, Председателя Совета министров Республики Крым, заместителей Председателя Совета министров Республики Крым, Аппарата Совета министров Республики Крым с просьбой об информировании по результатам рассмотрения рассматриваются в сроки, установленные ими, или в сроки, установленные министром, первым заместителем министра, заместителями министра. Если вышеуказанные сроки установлены не были, то обращения рассматриваются в течение тридцати календарных дней со дня их регистрации в Министерстве.

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. Обращения, поступившие в Министерство, подлежат 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 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 обращения 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, может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись гражданином в адрес Министерства. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

Решение о прекращении переписки ввиду безосновательности рассмотрения очередного обращения принимается министром, или лицом, временно исполняющим его обязанности.

В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с пунктом 3.37 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 в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в Министерство.

3.10. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится сотрудниками отдела делопроизводства и контроля управления правовой, кадровой работы и делопроизводства Министерства (далее - отдел делопроизводства). Перед вскрытием конвертов, сотрудники отдела делопроизводства проверяют правильность его адресования. Ошибочно присланные почтовые отправления возвращаются на почту невскрытыми.

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

3.12. Письма с пометкой «Лично», поступившие в адрес Министерства, с правильно указанными фамилией, инициалами и должностью не вскрываются и передаются должностному лицу Министерства, которому они адресованы. В случаях, когда такие письма квалифицируются как обращения граждан, корреспонденция в течение одного рабочего дня передается должностным лицом в отдел делопроизводства на регистрацию и передачу на рассмотрение лицу, которому обращение адресовано.

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

3.14. Регистрация обращений граждан, поступивших в Министерство, независимо от способов их доставки, производится сотрудниками отдела делопроизводства.

3.15. Обращение, поступившее в электронном виде, распечатывается на бумажный носитель, и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением в порядке, установленном настоящим Порядком.

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

3.17. Сотрудники 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».

3.18. 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.

3.19. 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).

3.20. Ответственность за полноту сведений, вносимых в регистрационные карточки системы «АСОГ», несут сотрудники отдела делопроизводства.

3.21. Если обращение подписано несколькими авторами, то регистрируется первый автор или автор, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным.

Коллективные обращения граждан регистрируются в общем порядке. 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.

3.22. Сотрудники отдела делопроизводства вносят в систему «АСОГ» информацию об исполнителях и текст резолюции министра, заместителей министра к обращению.

3.23. Зарегистрированные в системе «АСОГ» обращения передаются сотрудниками отдела делопроизводства непосредственным исполнителям, указанным в резолюции министра, заместителей министра под подпись по Журналу учета передачи обращений граждан на исполнение в день поступления резолюции в отдел делопроизводства.

В Журнале учета передачи обращений граждан на исполнение указывается дата, ФИО должностного лица Министерства, получившего обращение в работу, его подпись и регистрационный номер обращения.

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

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

3.26. Решение о направлении обращения на рассмотрение по компетенции принимается министром, заместителями министра исходя исключительно из его содержания, независимо от того, кому оно адресовано.

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

При необходимости, выводы, предложения, а также обстоятельства рассмотрения обращений оформляются в виде служебной записки, которая приобщается к материалам дела.

Телефонные беседы с гражданами в ходе рассмотрения обращений, а также при осуществлении обратной связи оформляются телефонограммами согласно приложению к настоящему Порядку.

3.28. В случае, если рассмотрение обращения поручено одновременно нескольким должностным лицам Министерства, ответственным за организацию рассмотрения обращения и подготовку обобщенного ответа считается исполнитель, указанный в резолюции первым или основным (далее - ответственный исполнитель).

При этом соисполнители, указанные в резолюции, предоставляют информацию в адрес ответственного исполнителя для обобщения.

3.29. На депутатский запрос, поступивший в Министерство по обращениям граждан, ответ дается в письменной форме не позднее чем за тридцать календарных дней со дня регистрации запроса или в иной согласованный с депутатом запроса срок.

3.30. На запросы или обращения депутатов Государственного Совета Республики Крым, поступившие в адрес Министерства, по вопросам, входящим в его компетенцию, ответ дается в письменной форме не позднее, чем за пятнадцать календарных дней со дня его регистрации в Министерстве 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 Министерство обязано

проинформировать Государственный Совет Республики Крым о причинах продления срока подготовки ответа.

3.31. 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.

3.32. 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 течении 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.

3.33. 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.

3.34. Ответы на обращения печатаются на бланках документов установленного образца. В левом нижнем углу ответа указываются фамилия, инициалы исполнителя и номер его служебного телефона.

3.35. Ответ на обращение гражданина подписывается министром, заместителями министра.

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

3.37. Ответ на обращение, поступившее в адрес Министерства, 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 Министерства <https://minfo.rk.gov.ru>.

3.38. 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.

3.39. Для принятия решения о продлении срока рассмотрения обращения в соответствии с пунктом 2.7 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, согласовывает ее с курирующим заместителем министра, и представляет ее министру, либо лицу, временно исполняющему его обязанности.

На основании служебной записки министр, либо лицо, временно исполняющее его обязанности, 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. Организацию делопроизводства по исполнению поручений осуществляет отдел делопроизводства.

3.42. При передаче отработанных обращений граждан в отдел делопроизводства обращение снимается 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: «Поддержано», «Разъяснено», «Не поддержано».

3.43. 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 за подписью министра.

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, если не установлены иные сроки рассмотрения.

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 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 на бумажном носителе с визами соисполнителей, начальника Главного правового управления Аппарата Совета министров Республики Крым и передается ответственным исполнителем помощникам Главы Республики Крым, Председателя Совета министров Республики Крым.

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.

5. Организация личного приема граждан

5.1. Личный прием граждан министром, заместителями министра осуществляется в соответствии с отдельным приказом Министерства.

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 министром, заместителями министра, должностными лицами Министерства, на рассмотрении которых находятся обращения граждан, отделом делопроизводства.

6.3. Контролю подлежат все поступившие обращения граждан, подлежащие разрешению.

6.4. Контроль за рассмотрением обращений включает:
постановку на контроль сроков рассмотрения обращений;
контроль исполнения резолюций руководства по рассмотрению обращений должностными лицами Министерства;
сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
информирование министра, заместителей министра об угрозах срыва сроков рассмотрения обращений граждан.

6.5. Обращения снимаются с контроля, если разрешены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры по устранению указанных недостатков и в установленные сроки заявителю дан ответ.

7. Хранение письменных обращений и материалов, связанных с их рассмотрением

7.1. После завершения рассмотрения обращения, оно подлежит возврату в отдел делопроизводства. Подлинник обращения, подписанный ответ и все материалы, относящиеся к рассмотрению обращения, передаются в отдел делопроизводства, для проверки, отправки ответа заявителю и подшивки в дело.

7.2. Материалы по обращениям граждан формируются в дела в отделе делопроизводства в соответствии с номенклатурой дел. Отметка «в дело» проставляется на листе для резолюций или на самом обращении, датой и подписью министра, заместителей министра, принявших такое решение.

Каждое рассмотренное обращение и все документы, относящиеся к его рассмотрению, формируются в отдельный блок документов в следующей последовательности:

- лист резолюции по письменному обращению;
- письменное обращение, приложения к нему (если они имеются);
- копия ответа автору обращения, а также копии промежуточных ответов автору, копии переписки, осуществляемой в ходе рассмотрения обращения, письменный доклад о продлении срока рассмотрения, информация соисполнителей, служебные записки, телефонограммы, иные документы (если они имеются);
- заключение по результатам рассмотрения обращения (если оно имеется); материалы проверки по обращению (если она проводилась).

7.3. Оригиналы личных документов (свидетельство о рождении, паспорт, водительское удостоверение, свидетельство о регистрации, свидетельство о собственности и другие правоустанавливающие документы) к обращению не приобщаются, а возвращаются автору обращения путем личного вручения или способом, обеспечивающим их сохранность.

7.4. При необходимости направления или возврата самого обращения после его рассмотрения заявителю, в другие государственные органы, органы местного самоуправления или другому должностному лицу, в блок документов по обращению подшивается его копия. В учетные формы вносятся соответствующие сведения.

7.5. Запрещается разъединять блок документов по рассмотрению обращения гражданина, а также изымать из него какие-либо документы.

7.6. Материалы по обращениям граждан, сгруппированные в блоки, подшиваются в дела в хронологическом порядке, исходя из даты поступления обращения, и хранятся в соответствии с требованиями инструкции по делопроизводству Министерства.

7.7. Сотрудникам отдела делопроизводства запрещается принимать на хранение нерассмотренные обращения, а также неправильно или не полностью оформленные материалы проверок по обращениям.

7.8. Запрещается хранение рассмотренных материалов по обращениям у исполнителей.

8. Обжалование решений или действий (бездействия) должностных лиц Министерства

8.1. Предметом обжалования являются решения или действия (бездействие) должностных лиц Министерства, принятые или осуществленные им в ходе исполнения настоящего Порядка.

8.2. Жалоба гражданина на решение или действие (бездействие) должностных лиц Министерства в связи с рассмотрением обращений подается в письменной или в электронной форме и рассматривается в соответствии с настоящим Порядком.

8.3. Гражданин в своей жалобе на решение или действия (бездействие) должностных лиц Министерства указывает сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии). В подтверждение своих доводов гражданин может прилагать сведения и материалы либо их копии.

8.4. Рассмотрение жалобы на решение или действие (бездействие) должностных лиц Министерства, подготовка и подписание ответа на жалобу возлагаются на министра, заместителей министра, осуществляющих координацию и контроль структурных подразделений Министерства в соответствии с распределением функциональных обязанностей.

8.5. Рассмотрение жалобы на решение или действие (бездействие) заместителей министра, подписание ответа на жалобу возлагаются на министра.

8.6. 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.

8.7. Обжалование решения или действия (бездействия) министра, заместителей министра, связанного с рассмотрением обращения, а также решения, принятого по результатам рассмотрения жалобы на решение или действие (бездействие), указанных в пунктах 8.4, 8.5 настоящего раздела, осуществляется в административном или судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

9. Организация аналитической работы с обращениями граждан

9.1. Актуальные вопросы, относящиеся к компетенции Министерства, поднятые в письменных и устных обращениях граждан, а также содержащиеся в них критические замечания, систематически анализируются и обобщаются в целях своевременного выявления причин, порождающих нарушения прав и охраняемых законом интересов граждан, изучения общественного мнения, совершенствования работы Министерства.

9.2. Состояние работы по соблюдению в Министерстве порядка и сроков рассмотрения обращений граждан, полноты и качества

подготавливаемых ответов анализируется и еженедельно докладывается руководителем отдела делопроизводства министру или заместителю министра, ответственному за исполнительскую дисциплину в соответствии с распределением функциональных обязанностей.

9.3. Вопросы организации работы с обращениями граждан рассматриваются на коллегиях, совещаниях в Министерстве.

Приложение
к Порядку организации работы по
рассмотрению обращений граждан,
поступивших в адрес Министерства
внутренней политики, информации и связи
Республики Крым

ТЕЛЕФОНОГРАММА	
Сообщение передал: _____ (фамилия, имя, отчество сотрудника, должность)	Сообщение получил: _____ (фамилия, имя, отчество, должность, наименование организации (при наличии))
Вызов осуществлен с телефона: _____	Информация получена по телефону _____ Дата: _____ Время: _____
Текст телефонограммы:	
_____ _____ _____ _____ _____	
Наименование должности сотрудника	_____ (подпись) _____ (Ф.И.О.)
Руководитель структурного подразделения	_____ (подпись) _____ (Ф.И.О.)