



РЕСПУБЛИКА КРЫМ

МИНИСТЕРСТВО ВНУТРЕННЕЙ ПОЛИТИКИ,  
ИНФОРМАЦИИ И СВЯЗИ РЕСПУБЛИКИ КРЫМ

П Р И К А З

г. Симферополь

«28» Июль 2024 г.

№ 113

*О внесении изменений в приказ Министерства внутренней политики, информации и связи Республики Крым от 11 августа 2022 года № 188*

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», 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. Внести в приказ Министерства внутренней политики, информации и связи Республики Крым от 11 августа 2022 года № 188 «Об утверждении Положения об организации личного приема граждан в Министерстве внутренней политики, информации и связи Республики Крым и признании утратившим силу приказа Министерства внутренней политики, информации и связи Республики Крым от 27 августа 2018 года № 246» изменения, изложив приложение к приказу в новой редакции (прилагается).

2. Отделу делопроизводства и контроля управления правовой, кадровой работы и делопроизводства (Тужикова Е.В.) 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 Министерство юстиции Республики Крым не позднее 3 рабочих дней со дня принятия, с целью осуществления государственной регистрации;

- в Аппарат Совета министров Республики Крым не позднее следующего рабочего дня после поступления уведомления Министерства юстиции Республики Крым о государственной регистрации (с указанием информации о дате и номере государственной регистрации приказа и ссылки об опубликовании приказа в официальном сетевом издании «Правовой портал исполнительных органов Республики Крым»);

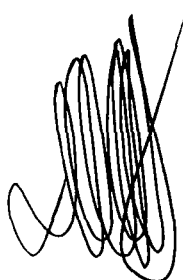
2.2. Обеспечить размещение настоящего приказа на официальном сайте Министерства в государственной информационной системе Республики Крым «Портал Правительства Республики Крым», а также публикацию в официальном сетевом издании «Правовой портал исполнительных органов Республики Крым» (<https://rknpa.ru>), не позднее следующего рабочего дня поступления уведомления Министерства юстиции Республики Крым о государственной регистрации нормативного правового акта Министерства.

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. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

**Министр**



**А. КУРШУТОВ**

Приложение  
к приказу Министерства внутренней  
политики, информации и связи  
Республики Крым  
от «28» ноября 2024 г. № 113

**Положение**  
**об организации личного приема граждан в Министерстве**  
**внутренней политики, информации и связи Республики Крым**

**I. Общие положения**

1. Настоящее Положение об организации личного приема граждан в Министерстве внутренней политики, информации и связи Республики Крым (далее соответственно – Положение, Министерство) определяет порядок организации личного приема граждан в Министерстве министром внутренней политики, информации и связи Республики Крым, заместителями министра (далее - руководство Министерства).

2. Личный прием граждан в Министерстве осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Конституцией Республики Крым, настоящим Положением.

3. Личный прием граждан в Министерстве осуществляется руководством министерства в соответствии с утвержденными графиками по предварительной записи.

4. Подготовку графика личного приема граждан ежемесячно осуществляют должностные лица отдела делопроизводства и контроля управления правовой, кадровой работы и делопроизводства Министерства (далее – должностные лица отдела делопроизводства, отдел делопроизводства).

5. График личного приема граждан руководством Министерства утверждается министром внутренней политики, информации и связи Республики Крым.

6. График личного приема граждан размещается на информационном стенде, а также на официальном сайте Министерства <https://minfo.rk.gov.ru>.

7. Личный прием граждан руководством министерства проводится по вопросам, решение которых отнесено к компетенции Министерства.

8. Организация личного приема граждан руководством Министерства возлагается на отдел делопроизводства.

9. Личный прием граждан проводится по адресу: 295015, г. Симферополь, ул. Козлова, д. 45А или по месту проведения выездных личных приемов.

10. Просьба о личном приеме руководством Министерства оформляется гражданином в письменном виде или в форме электронного документа, а также устного обращения, принятого должностными лицами отдела делопроизводства.

11. Заявления граждан о личном приеме могут быть направлены почтовым отправлением (295005, г. Симферополь, пр. Кирова, д. 13 или 295015, г. Симферополь, ул. Козлова, д. 45А), в форме электронного документа и посредством передачи заявления в Министерство.

12. Заявление о записи на личный прием может быть передано гражданином непосредственно должностному лицу отдела делопроизводства при проведении приема граждан руководством Министерства.

Должностное лицо отдела делопроизводства в ходе личной беседы с гражданами уточняет причины обращения и суть вопроса, а также знакомится с документами, подтверждающими обоснованность просьбы гражданина в записи на личный прием. Если по результатам личной беседы гражданину предложено оставить свое заявление в письменном виде без записи на личный прием, должностное лицо отдела делопроизводства обязано принять у гражданина письменное заявление и сделать соответствующую отметку о принятии.

Заявление о записи на личный прием также может быть передано должностному лицу отдела делопроизводства по телефону.

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

13. Заявления рассматриваются на соответствие следующим требованиям:

- заявление должно соответствовать требованиям Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- в заявлении должны быть конкретизированы вопросы, по которым заявитель желает записаться на личный прием;

- представляемые заявителем материалы не должны содержать нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц и членов их семьи, а также других лиц;

- решение вопроса не должно противоречить действующему законодательству;

- просьба заявителя о личном приеме не должна быть анонимной;

- заявление может подкрепляться материалами и документами, обосновывающими или поясняющими суть обращения.

14. Если заявление гражданина о личном приеме не соответствует вышеприведенным требованиям, то в записи на прием гражданину отказывается с разъяснением причин отказа.

15. В случаях, когда вопросы, поднимаемые в заявлении о личном приеме, не относятся к компетенции Министерства, гражданину при проведении личного приема даются разъяснения, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

16. Заявления граждан о личном приеме регистрируются в отделе делопроизводства Министерства.

17. Запись на повторный личный прием к руководству Министерства производится не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение.

18. Руководители структурных подразделений Министерства, в рамках возложенных на них полномочий, могут давать гражданам консультации и разъяснения по обращениям.

19. Срок рассмотрения обращения, подготовки документов и полной информации к приему не должен превышать 30 дней со дня регистрации обращения. В исключительных случаях срок рассмотрения заявления продлевается не более чем на 30 дней министром внутренней политики, информации и связи Республики Крым (либо лицом, исполняющим его обязанности), о чем уведомляется заявитель.

## **II. Предварительная запись на прием**

1. Заявления граждан о личном приеме принимаются в Министерстве по адресу: 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. Предварительную запись граждан о личном приеме осуществляют должностные лица отдела делопроизводства.

3. В случае, если в обращении гражданина о личном приеме содержится вопрос или вопросы, на которые ему неоднократно (два и более раз) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными им обращениями, и при этом в обращении гражданина не приводятся новые доводы или обстоятельства, гражданину в записи на личный прием отказывается.

4. Решение об отказе гражданину в записи на личный прием по вышеуказанному основанию принимает руководство Министерства.

5. Не позднее чем в однодневный срок до установленной даты приема запись на прием прекращается и должностные лица отдела делопроизводства представляют руководству Министерства карточки личного приема граждан, записавшихся на прием.

6. О месте, дате и времени записи на личный прием к руководству Министерства гражданам сообщается письменно, а также по телефону (при наличии).

### **III. Прием граждан**

1. Прием граждан осуществляется после предварительного рассмотрения заявлений и подготовки необходимых материалов.

2. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан отделом делопроизводства.

3. При необходимости могут проводиться выездные приемы граждан.

4. К участию в проведении приема граждан могут привлекаться руководители структурных подразделений Министерства.

5. До начала приема:

- должностные лица отдела делопроизводства представляют должностному лицу, которое проводит личный прием, контрольные карточки личного приема граждан, записавшихся на личный прием, с указанием краткого содержания вопросов обращений и предложений о порядке их разрешения, заявление на личный прием и документы, приложенные к заявлению (при наличии);

- гражданин, приглашенный на прием, предъявляет должностному лицу отдела делопроизводства документ, удостоверяющий его личность, позволяющий установить личность обратившегося, выданный официальным учреждением на его имя, с фотографией.

6. Личный прием граждан осуществляется в установленное время, согласно предварительной записи.

7. Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы, инвалиды и участники Великой Отечественной войны, а также беременные женщины принимаются вне очереди.

8. В случае неявки гражданина по уважительной причине на личный прием и невозможности рассмотрения обращения без его участия, должностное лицо, ведущее прием, переносит рассмотрение его обращения на новый срок, но не более чем на один месяц, о чем сообщается гражданину письменно и по телефону (при наличии).

9. При повторной неявке гражданина на личный прием и невозможности рассмотрения обращения без его участия его обращение остается без рассмотрения.

10. В случае отсутствия в назначенный день приема (командировка, болезнь или другие уважительные причины) должностного лица, проводящего прием граждан, прием переносится на другой приемный день, о чем гражданин уведомляется.

11. Личные приемы проводятся в кабинетах Министерства. Помещение, в котором граждане ожидают своей очереди, должно быть оснащено стульями и столом с канцелярскими принадлежностями для удобства граждан.

12. Содержание устного обращения гражданина, озвученного на личном приеме, заносится в карточку личного приема гражданина.

13. В случае, если изложенные в обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, гражданину, с его согласия, предоставляется устный ответ, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина.

14. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поднятых на личном приеме вопросов в течение 30 календарных дней со дня проведения личного приема руководством Министерства.

15. О порядке дальнейшего рассмотрения обращения и подготовки письменного ответа гражданин уведомляется устно во время приема.

16. Если на личном приеме возникают новые вопросы и обращения, которые не могут быть решены непосредственно во время приема, гражданину предлагается изложить интересующие его вопросы в письменном обращении, которое подлежит регистрации как вновь поступившее в установленном порядке.

17. Ответы на письменные обращения граждан, поступившие в ходе личного приема, направляются заявителям за подписью должностных лиц, которые проводили личные приемы.

18. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поднятых в обращении вопросов.

19. Граждане, находящиеся в нетрезвом состоянии, на личный прием не допускаются.

20. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина, совершения им действий, нарушающих общественный порядок, представляющих непосредственную угрозу для жизни и здоровья окружающих, оскорбления присутствующих на приеме должностных лиц, прием может быть прекращен.

21. Информация о вышеуказанных фактах поведения гражданина отражается в карточке личного приема.

22. Карточка личного приема с заданиями и поручениями, выданными порезультатам личного приема соответствующим должностным лицом, ставится на контроль в отделе делопроизводства.

23. Задания и поручения по личному приему считаются исполненными, если все поднятые гражданами вопросы рассмотрены, решены и по ним даны подробные разъяснения.

24. Информация об исполнении задания и поручения представляется в установленном порядке исполнителем в отдел делопроизводства.

25. Информация о принятых по обращению мерах предоставляется назначенным исполнителем должностному лицу, проводившему личный прием.

26. Исполнитель в установленный срок предоставляет в отдел делопроизводства материалы, подтверждающие факт исполнения такого обращения, обращение снимается с контроля. При этом телефонные беседы

с гражданами в ходе рассмотрения заявлений о записи на личный прием, а также при осуществлении обратной связи оформляются телефонограммами согласно приложению к настоящему Порядку.

28. После завершения рассмотрения обращения, оно подлежит возврату в отдел делопроизводства. Подлинник обращения, подписанный ответ (при наличии) и все материалы, относящиеся к рассмотрению обращения с личного приема, передаются в отдел делопроизводства, для проверки, отправки ответа заявителю и подшивки в дело.

29. Документы по личному приему вносятся в автоматизированную систему обращений граждан «АСОГ», формируются в отдельные дела и хранятся в отделе делопроизводства в течение 5 лет, после чего подлежат уничтожению в установленном порядке.

30. Ответственность за полноту сведений, вносимых в регистрационные карточки системы «АСОГ», несут должностные лица отдела делопроизводства.

31. Отдел делопроизводства анализирует и обобщает информацию о личных приемах, проводимых руководством Министерства, содержаниях поднятых в обращении вопросов и результатов их решения.



Приложение  
к Положению об организации  
личного приема граждан в  
Министерстве 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.)