



РЕСПУБЛИКА КРЫМ

СОВЕТ МИНИСТРОВ

РАДА МІНІСТРІВ
ВЕЗИРЛЕР ШУРАСЫ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 20 августа 2021 г. № 483
г. Симферополь

*О Порядке организации работы
по рассмотрению обращений граждан,
поступивших в адрес Главы Республики Крым,
Совета министров Республики Крым*

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», статьями 83, 84 Конституции Республики Крым

Совет министров Республики Крым **постановляет:**

1. Утвердить прилагаемый Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших в адрес Главы Республики Крым, Совета министров Республики Крым.
2. Исполнительным органам государственной власти Республики Крым принять аналогичные нормативные правовые акты.
3. Рекомендовать органам местного самоуправления муниципальных образований в Республике Крым принять аналогичные нормативные правовые акты.

Председатель Совета министров
Республики Крым



Ю. ГОЦАНЮК

Приложение
к постановлению Совета министров
Республики Крым
от «20» августа 2021 года № 483

**Порядок
организации работы по рассмотрению обращений граждан,
поступивших в адрес Главы Республики Крым, Совета министров
Республики Крым**

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших в адрес Главы Республики Крым, Совета министров Республики Крым (далее - Порядок) устанавливает требования к организации работы по своевременному и полному рассмотрению устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов заявителям в срок, установленный законодательством Российской Федерации.

1.2. Под обращением гражданина следует понимать обращение, направленное в адрес Главы Республики Крым, Совета министров Республики Крым, Председателя Совета министров Республики Крым в письменной форме или в форме электронного документа, предложение, заявление или жалобу, а также устное обращение гражданина, поданное в ходе личного приема Главы Республики Крым, Председателя Совета министров Республики Крым и заместителей Председателя Совета министров Республики Крым.

Положения, установленные настоящим Порядком, применяются к правоотношениям, связанным с организацией работы по рассмотрению обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, а также объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющих публично значимые функции государственных и муниципальных учреждений, иных организаций и должностных лиц, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации (далее - граждане).

1.3. При рассмотрении обращения гражданина должностные лица: обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других территориальных органах федеральных органов исполнительной власти и исполнительных

органах государственной власти Республики Крым (далее - государственные органы), органах местного самоуправления муниципальных образований в Республике Крым (далее – орган местного самоуправления Республики Крым) и у должностных лиц, на которых возложено осуществление публично значимых функций;

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

дают письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 3.3 - 3.8 раздела 3 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 обращения, поступившего в адрес Главы Республики Крым, Совета министров Республики Крым, гражданин имеет право:

представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании. К обращениям, поступившим в форме электронного документа, гражданин вправе приложить необходимые документы и материалы в электронной форме;

знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 3.3 - 3.8 раздела 3 настоящего Порядка, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в случае, предусмотренном абзацем 2 пункта 3.39 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 Совета министров Республики Крым для направления письменных обращений является: 295005, г. Симферополь, пр. Кирова, д.13.

Гражданин может лично передать письменное обращение в управление по работе с обращениями граждан и организации их личного приема Аппарата Совета министров Республики Крым (далее - Управление) по адресу: 295005, г. Симферополь, пр. Кирова, д.13, 2 подъезд.

2.2. График (режим) работы Совета министров Республики Крым:

понедельник - пятница - 9.00 – 18.00;

перерыв - 13.00 – 14.00;

предпраздничные дни - 9.00 – 17.00;

суббота и воскресенье – выходные дни.

2.3. Обращения в форме электронного документа направляются исключительно:

- через государственную информационную систему Республики Крым «Портал Правительства Республики Крым» (далее – портал Правительства Республики Крым) посредством: Модуля портала Правительства Республики Крым» (далее – «Интернет-приёмная»), находящегося по адресу сервера <https://rk.gov.ru>, или путем перехода по ссылке <https://rk.gov.ru/profile/welcome> в сети «Интернет». Обращения в виде электронного документа в «Интернет-приёмную» оформляются через личный кабинет зарегистрированного пользователя Единой системы идентификации и аутентификации Единого портала государственных услуг и функций «Госуслуги». Также доступно направление обращений в «Интернет-приёмную» незарегистрированным пользователям без авторизации в Единой системе идентификации и аутентификации Единого портала государственных услуг и функций «Госуслуги»;

- путем заполнения установленной формы подачи обращения: в разделе «Письмо Главе Республики Крым, Председателю Совета министров Республики Крым и его заместителям».

Прием обращений в телефонном режиме в Совете министров Республики Крым не осуществляется.

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

Порядок работы телефонной линии регулируется постановлением Совета министров Республики Крым от 28 апреля 2015 года № 236 «О работе с сообщениями, поступающими на телефонную линию Председателя Совета министров Республики Крым».

2.4. Сведения о месте нахождения и телефонных номерах исполнительных органов государственной власти Республики Крым и органов местного самоуправления муниципальных образований в Республике Крым, почтовом адресе и адресах электронной почты для направления обращений граждан размещены на официальном портале Правительства Республики Крым в сети «Интернет»: www.rk.gov.ru.

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

На информационном стенде размещается следующая обязательная информация:

- режим работы;
- требования к письменным обращениям граждан;
- график личного приема граждан руководством Совета министров Республики Крым;
- график личного приема граждан в приемной Президента Российской Федерации в Республике Крым;
- почтовый адрес Совета министров Республики Крым;
- выписки из нормативных правовых актов, регламентирующих порядок и сроки рассмотрения обращений граждан;
- разъяснительная информация по текущим и наиболее актуальным вопросам граждан.

2.6. Обращение гражданина рассматривается в течение тридцати календарных дней со дня регистрации, если Главой Республики Крым, Председателем Совета министров Республики Крым, заместителями Председателя Совета министров Республики Крым, лицами, их замещающими, не установлен более короткий срок его рассмотрения.

Глава Республики Крым, Председатель Совета министров Республики Крым, заместители Председателя Совета министров Республики Крым в соответствии с распределением обязанностей направляют обращения граждан для рассмотрения по существу в курируемый исполнительный орган

государственной власти Республики Крым в соответствии с их компетенцией.

Направление Главой Республики Крым, Председателем Совета министров Республики Крым, заместителями Председателя Совета министров Республики Крым обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления Республики Крым или другому должностному лицу осуществляется на основании резолюции должностного лица, при этом работниками Управления заявителю направляется уведомление о переадресации обращения.

В случае изменения резолюции Главы Республики Крым, Председателя Совета министров Республики Крым, заместителя Председателя Совета министров Республики Крым по рассмотрению обращения, уведомление о переадресации подписывается их помощниками по форме согласно приложению к настоящему Порядку.

Если в обращении, поступившем в адрес Главы Республики Крым, Совета министров Республики Крым, не были установлены контрольные сроки исполнения, и обращение перенаправлено в иной исполнительный орган государственной власти Республики Крым, орган местного самоуправления Республики Крым с уведомлением заявителя о переадресации его обращения, то сроки исполнения обращения исчисляются со дня регистрации обращения в исполнительном органе государственной власти Республики Крым, органе местного самоуправления Республики Крым, в который оно направлено для рассмотрения по существу.

2.7. Срок регистрации обращения - в течение трех дней с момента поступления.

В случае поступления обращения в день, предшествующий праздничным или выходным дням, его регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на выходной или нерабочий праздничный день, то днем окончания срока рассмотрения обращения считается ближайший, следующий за ним, рабочий день.

2.8. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иной государственный орган, орган местного самоуправления Республики Крым, организацию или должностному лицу, решение о продлении срока рассмотрения обращения может быть принято Главой Республики Крым, Председателем Совета министров Республики Крым, заместителями Председателя Совета министров Республики Крым, руководителем Аппарата Совета министров Республики Крым или его первым заместителем, курирующим организацию работы с обращениями граждан, на срок не более чем на тридцать календарных дней, с уведомлением исполнителем заявителя о принятом решении.

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

2.9. Ответственность за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений несут должностные лица исполнительных органов государственной власти Республики Крым и органов местного самоуправления Республики Крым, являющиеся непосредственными исполнителями.

2.10. Обращения, адресованные Главе Республики Крым, Председателю Совета министров Республики Крым, Совету министров Республики Крым, направляются для рассмотрения по компетенции заместителям Председателя Совета министров Республики Крым в соответствии с распределением функциональных обязанностей, утвержденным распоряжением Председателя Совета министров Республики Крым, а также в государственные органы, органы местного самоуправления Республики Крым, иные организации, осуществляющие публично значимые функции.

Главе Республики Крым обращения направляются в соответствии с разделом 4 настоящего Порядка.

2.11. В случае, если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов государственной власти, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня его регистрации направляется в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам.

2.12. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и Главе Республики Крым с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

2.13. Обращения, направленные федеральными органами государственной власти Главе Республики Крым, в Совет министров Республики Крым, Председателю Совета министров Республики Крым, с просьбой об информировании по результатам рассмотрения рассматриваются в сроки, установленные ими, или в сроки, установленные Главой Республики Крым, Председателем Совета министров Республики Крым, заместителями Председателя Совета министров Республики Крым. Если вышеуказанные сроки установлены не были, то обращения рассматриваются в течение тридцати календарных дней со дня их регистрации в Аппарате Совета министров Республики Крым.

3. Организация работы по рассмотрению обращений граждан

3.1. Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан включает в себя следующие процедуры:

прием и регистрация обращений;
рассмотрение обращений;
направление обращения по компетенции;
направление ответа на обращение;
личный прием граждан.

3.2. Обращение, поступившее в адрес Главы Республики Крым, Совета министров Республики Крым, Председателя Совета министров Республики Крым, подлежит обязательному рассмотрению.

3.3. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в соответствующий орган в соответствии с его компетенцией.

3.4. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи календарных дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

3.5. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

3.6. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в исполнительный орган государственной власти Республики Крым, органы местного самоуправления Республики Крым или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи календарных дней со дня регистрации сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления Республики Крым или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи календарных дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

3.7. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направлявшимися обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, а также при

условии, что указанное обращение и ранее направлявшиеся обращения поступали в адрес Главы Республики Крым, Совета министров Республики Крым, Председателя Совета министров Республики Крым или одному и тому же должностному лицу, может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

Решение о прекращении переписки ввиду безосновательности рассмотрения очередного обращения принимается Главой Республики Крым, Председателем Совета министров Республики Крым, заместителями Председателя Совета министров Республики Крым согласно распределению функциональных обязанностей, руководителем Аппарата Совета министров Республики Крым.

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

В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с абзацем вторым пункта 3.39 настоящего раздела на официальном портале Правительства Республики Крым в сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи календарных дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

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

3.9. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в адрес Главы Республики Крым, Совета министров Республики Крым, Председателя Совета министров Республики Крым.

3.10. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится работниками Управления.

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

3.12. Обращение гражданина, поступившее в адрес Главы Республики Крым, Совета министров Республики Крым, Председателя Совета министров Республики Крым после предварительного рассмотрения управлением по делопроизводству Аппарата Совет министров Республики Крым (далее – управление по делопроизводству) в тот же день передается по реестру для регистрации в Управление.

3.13. Письма с пометкой «Лично», поступившие в адрес Главы Республики Крым, Председателя Совета министров Республики Крым, заместителей Председателя Совета министров Республики Крым, с правильно указанными фамилией, инициалами и должностью не вскрываются и передаются управлением по делопроизводству в приемную должностного лица, которому они адресованы. В случаях, когда такие письма квалифицируются как обращения граждан, корреспонденция в течение одного рабочего дня передается помощником должностного лица в Управление на регистрацию и направление по принадлежности для рассмотрения.

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

3.15. Поступившие в Управление обращения граждан сортируются для дальнейшей обработки:

- на поступившие из вышестоящих федеральных органов государственной власти, отдельно поставленные ими на контроль;
- на коллективные;
- по территориям указанного заявителем адреса.

3.16. Регистрация обращений граждан, поступивших в Аппарат Совета министров Республики Крым, независимо от способов их доставки, производится работниками Управления.

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

3.18. Работники Управления обязаны сверить указанные в обращении и на конверте фамилию, имя, отчество, адрес заявителя, прочитать обращение, определить его тематику и выявить поставленные заявителем вопросы, проверить обращение на повторность, зарегистрировать в регистрационной форме системы «АСОГ».

3.19. На лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу ставится регистрационный штамп с датой регистрации письма и регистрационным номером, который автоматически присваивается в системе «АСОГ».

В случае, если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

Конверт сохраняется вместе с обращением.

3.20. Информация о поступившем обращении вносится в регистрационную карточку системы «АСОГ». В обязательном порядке вносится следующая информация:

дата регистрации обращения;

фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя; почтовый адрес заявителя и (или) адрес электронной почты; канал поступления обращения;

сведения об адресате (Глава Республики Крым, Председатель Совета министров Республики Крым, заместители Председателя Совета министров Республики Крым либо иные адресаты); состав документа (количество страниц); реквизиты сопроводительного письма (при наличии); краткое содержание обращения;

рубрика (в соответствии с Типовым общероссийским классификатором); вид обращения (заявление, предложение или жалоба); кратность обращения (повторное, коллективное); гражданство заявителя (при наличии информации);

форма обращения (письменное, в форме электронного документа, устное); тип предложения, заявления или жалобы;

предмет ведения (местные органы власти, Республика Крым как субъект Российской Федерации, Российская Федерация или совместное ведение).

3.21. Ответственность за полноту сведений, вносимых в регистрационные карточки системы «АСОГ», несут работники Управления, а также должностные лица, ответственные за организацию работы с обращениями граждан в исполнительных органах государственной власти Республики Крым и органах местного самоуправления Республики Крым.

3.22. Если обращение подписано несколькими авторами, то регистрируется первый автор или автор, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным. Отметка о коллективности обращения вносится в регистрационную карточку системы «АСОГ».

Коллективные обращения, которые не содержат подписей заявителей, регистрируются по названию организации, предприятия, учреждения, из которого они поступили, и ответы на них направляются на почтовый адрес или адрес электронной почты, указанный в обращении.

3.23. По содержанию каждого обращения работники Управления определяют ответственного исполнителя, при необходимости — соисполнителей, и направляют обращение по компетенции.

Работники Управления вносят в систему «АСОГ» информацию об исполнителях и текст резолюции к обращению, подготавливают, редактируют и распечатывают сопроводительное письмо исполнителям и уведомление заявителю о направлении его обращения для рассмотрения или

переадресации в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления Республики Крым или должностному лицу в порядке подведомственности.

Сопроводительные письма к обращениям, направляемым в государственные органы, органы местного самоуправления Республики Крым и другие организации, с просьбой информировать о рассмотрении вопросов по существу подписываются работником Управления.

Уведомление заявителю о рассмотрении обращения подписывается работником Управления.

Сопроводительные письма в федеральные органы государственной власти подписываются заместителями Председателя Совета министров Республики Крым, руководителем Аппарата Совета министров Республики Крым или его первым заместителем, курирующим организацию работы с обращениями граждан, поступающими в Аппарат Совета министров Республики Крым.

3.24. Решение о направлении обращения на рассмотрение по компетенции принимается Управлением исходя исключительно из его содержания, независимо от того, кому оно адресовано, за исключением обращений, адресованных вышестоящими органами власти конкретным должностным лицам.

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

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

3.27. Если заявитель ранее обращался в исполнительный орган государственной власти Республики Крым, органы местного самоуправления Республики Крым и не удовлетворен принятым решением, обращение передается для рассмотрения заместителю Председателя Совета министров Республики в соответствии с распределением функциональных обязанностей.

3.28. Обращения граждан, поступившие в Совет министров Республики Крым из федеральных органов государственной власти в случаях, если они взяты ими на контроль, передаются Главе Республики Крым, Председателю Совета министров Республики Крым, заместителям Председателя Совета министров Республики Крым, которые определяют порядок работы по рассмотрению обращений.

3.29. Ежедневно до 17 часов 00 минут помощники (или уполномоченные на это лица) Главы Республики Крым, Председателя Совета

министров Республики Крым, заместителей Председателя Совета министров Республики Крым получают письменные обращения граждан по курируемым вопросам под роспись, при этом проверяются установленные реквизиты письменного обращения, наличие указанных заявителем вложений и приложений.

3.30. Обращения, направляемые для рассмотрения в исполнительные органы государственной власти Республики Крым и органы местного самоуправления Республики Крым в соответствии с их компетенцией, ежедневно передаются работником Управления в управление по делопроизводству для их рассылки.

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

3.32. В случае, если рассмотрение обращения поручено одновременно нескольким заместителям Председателя Совета министров Республики Крым или должностным лицам исполнительных органов государственной власти Республики Крым, органов местного самоуправления Республики Крым, ответственным за организацию рассмотрения обращения и подготовку обобщенного ответа считается исполнитель, указанный в резолюции первым (далее – ответственный исполнитель). При этом соисполнители, указанные в резолюции, предоставляют информацию в адрес ответственного исполнителя для обобщения.

В случае, если обращение переадресовано для рассмотрения по компетенции одновременно нескольким исполнительным органам государственной власти Республики Крым, органам местного самоуправления Республики Крым, рассмотрение обращения и подготовка ответа каждым исполнителем осуществляется самостоятельно в пределах вопросов, отнесенных к их компетенции.

В случае, если рассмотрение обращения поручено совместно заместителям Председателя Совета министров Республики Крым, исполнительным органам государственной власти Республики Крым, органам местного самоуправления Республики Крым, ответственным за организацию рассмотрения обращения и подготовку обобщенного ответа считается заместитель Председателя Совета министров Республики Крым, указанный в резолюции первым. При этом соисполнители, указанные в резолюции, предоставляют информацию в адрес ответственного исполнителя для обобщения.

3.33. Депутатский запрос, адресованный Главе Республики Крым, Совету министров Республики Крым депутатом Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации по обращениям граждан, передается на рассмотрение тому должностному лицу, которому он адресован, либо должностному лицу его заменяющего.

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

Ответ на депутатский запрос должен быть подписан тем должностным лицом, которому направлен запрос, либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

3.34. Запросы или обращения депутатов Государственного Совета Республики Крым, поступившие в адрес Главы Республики Крым, Совета министров Республики Крым, по вопросам, входящим в их компетенцию и их должностных лиц, направляются на рассмотрение тому должностному лицу, которому они адресованы.

Должностное лицо, которому направлен запрос депутата, обязано дать ответ на него в письменной форме не позднее чем за пятнадцать календарных дней со дня его регистрации в Управлении 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 руководитель исполнительного органа государственной власти Республики Крым, органа местного самоуправления Республики Крым или должностное лицо, к которым направлен запрос, обязаны проинформировать Государственный Совет Республики Крым о причинах продления срока подготовки ответа.

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

3.35. В случае, если при рассмотрении обращения между его исполнителями возникают разногласия о компетенции данного обращения, оно направляется в трехдневный срок Главе Республики Крым, Председателю Совета министров Республики Крым или заместителям Председателя Совета министров Республики Крым с приложением мотивированной служебной записки, в которой указывается исполнительный орган государственной власти Республики Крым, в чью компетенцию входят поставленные в обращении вопросы.

В случае отсутствия мотивированной служебной записки обращения к возврату в Управление не принимаются.

3.36. 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.

3.37. Государственный орган, орган местного самоуправления Республики Крым, или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления Республики Крым или должностного лица, обязаны в течение пятнадцати календарных дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

Продление сроков предоставления информации по запросу не допускается.

3.38. 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.

3.39. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в адрес Главы Республики Крым, Совета министров Республики Крым в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в адрес Главы Республики Крым и Совета министров Республики Крым в письменной форме.

Ответ на обращение, поступившее в адрес Главы Республики Крым, Совета министров Республики Крым, Председателя 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, может быть размещен с соблюдением требований действующего законодательства на официальном сайте Правительства Республики Крым в сети «Интернет».

3.40. Ответ на обращение гражданина подписывается Главой Республики Крым, Председателем Совета министров Республики Крым, заместителем Председателя Совета министров Республики Крым либо иным должностным лицом согласно резолюции.

3.41. 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.

3.42. Ответы на обращения печатаются на бланках документов установленного образца согласно Инструкции по делопроизводству в Аппарате Совета министров Республики Крым, утвержденной приказом Аппарата Совета министров Республики Крым от 11 декабря 2014 года № 28-ос (далее - Инструкция по делопроизводству). В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия, инициалы исполнителя и номер его служебного телефона.

3.43. Для принятия решения о продлении срока рассмотрения обращения в соответствии с пунктом 2.8 раздела 2 настоящего Порядка исполнитель не позднее чем за три календарных дня до истечения срока исполнения обращения готовит служебную записку с обоснованием необходимости принятия такого решения и представляет ее должностному лицу, наложившему резолюцию о рассмотрении обращения гражданина.

Должностное лицо на основании служебной записки исполнителя принимает решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении заявителю уведомления о продлении срока рассмотрения обращения.

Копию служебной записки с решением о продлении срока рассмотрения обращения и копию уведомления заявителю о продлении срока рассмотрения обращения ответственный исполнитель представляет в Управление для изменения контрольных сроков.

При принятии решения о продлении срока рассмотрения обращения в регистрационной карточке системы «АСОГ» работником Управления проставляется новый срок рассмотрения обращения.

3.44. 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 Управление для внесения новых сроков в регистрационную карточку системы «АСОГ».

3.45. Контроль за сроками исполнения поручений по рассмотрению обращений осуществляется помощниками Главы Республики Крым, Председателя Совета министров Республики Крым, заместителей Председателя Совета министров Республики Крым, давшими поручение по рассмотрению обращений. Организацию делопроизводства по исполнению поручений осуществляют помощники Главы Республики Крым, Председателя Совета министров Республики Крым, заместителей Председателя Совета министров Республики Крым.

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

3.47. При поступлении отработанных обращений граждан в Управление работник Управления снимает обращение с контроля. При этом

проверяется полнота представленного пакета документов, соблюдение сроков рассмотрения обращения. В систему «АСОГ» вносится отсканированный ответ, дата закрытия обращения, отметка о результате рассмотрения обращения гражданина: «Меры приняты», «Поддержано», «Разъяснено», «Не поддержано». На бумажной копии ответа проставляется дата предоставления ответа и подпись работника Управления.

3.48. 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. На доклад Главе Республики Крым, Председателю Совета министров Республики Крым передаются коллективные обращения, обращения, носящие социально и общественно значимый характер, обращения по вопросам, указывающим на совершение коррупционных правонарушений должностными лицами Совета министров Республики Крым и руководителями исполнительных органов государственной власти Республики Крым, а также запросы и обращения депутатов, адресованные Главе Республики Крым и Председателю Совета министров Республики Крым.

4.2. Обращения, передаваемые на доклад Главе Республики Крым, Председателю Совета министров Республики Крым, непосредственно определяются руководством Аппарата Совета министров Республики Крым, начальником Управления и помощниками Главы Республики Крым, Председателя Совета министров Республики Крым.

4.3. Для подготовки доклада Главе Республики Крым, Председателю Совета министров Республики Крым о рассмотрении обращения и принятия по нему решения начальник Управления вправе направить запрос в исполнительные органы государственной власти Республики Крым или органы местного самоуправления Республики Крым о предоставлении информации по существу вопросов, поднятых заявителем.

Ответ на такой запрос представляется в течение трех рабочих дней со дня поступления запроса.

4.4. После наложения резолюции Главы Республики Крым, Председателя Совета министров Республики Крым обращения передаются в Управление для внесения резолюции в систему «АСОГ» и направления на рассмотрение по компетенции. Внесение в систему «АСОГ» резолюции осуществляется работниками Управления в течение одного рабочего дня со дня поступления резолюции в Управление.

4.5. Срок рассмотрения обращения по резолюции Главы Республики Крым, Председателя Совета министров Республики Крым – тридцать календарных дней со дня регистрации обращения в Управлении, если Главой

Республики Крым или Председателем Совета министров Республики Крым не установлен более короткий срок рассмотрения.

4.6. Срок исполнения резолюции, требующий предоставления доклада на имя Главы Республики Крым, Председателя Совета министров Республики Крым или проекта ответа за подписью Главы Республики Крым, Председателя Совета министров Республики Крым, продлевается Главой Республики Крым или Председателем Совета министров Республики Крым соответственно.

Письмо с просьбой о продлении срока исполнения резолюции, указанной в абзаце первом настоящего пункта, направляется в адрес Главы Республики Крым, Председателя Совета министров Республики Крым ответственным исполнителем не позднее чем за семь календарных дней до истечения срока исполнения резолюции.

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

4.8. При рассмотрении обращений граждан, по которым наложены резолюции Главы Республики Крым, Председателя Совета министров Республики Крым, необходимо:

обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, направить заявителю письменный ответ по существу вопроса;

провести встречу (либо связаться по телефону) с гражданином, направившим обращение, для разъяснения хода рассмотрения и сроков исполнения обращения, при этом, если в резолюции Главы Республики Крым, Председателя Совета министров Республики Крым поручается должностному лицу провести прием гражданина (телефонный разговор), то прием должен быть проведен именно тем должностным лицом, которому дано соответствующее поручение. Если в соответствии с резолюцией Главы Республики Крым, Председателя Совета министров Республики Крым по результатам рассмотрения обращения необходимо подготовить доклад на имя Главы Республики Крым, Председателя Совета министров Республики Крым, то в докладе указывается, кем и когда была проведена встреча (телефонный разговор) с гражданином.

Доклад на имя Главы Республики Крым, Председателя Совета министров Республики Крым по результатам рассмотрения обращения оформляется форме электронного документа, а также на бумажном носителе с визами соисполнителей и представляется ответственным исполнителем помощникам Главы Республики Крым.

Проект ответа за подписью Главы Республики Крым, Председателя Совета министров Республики Крым с приложением сопроводительного письма в адрес Главы Республики Крым, Председателя Совета министров Республики Крым оформляется в электронной форме, а также на бумажном

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

4.9. В тексте проекта ответа на обращение указывается, что обращение рассмотрено «согласно резолюции Главы Республики Крым, Председателя Совета министров Республики Крым».

Ответ, в том числе уведомление заявителю о продлении срока рассмотрения обращения, подписывается тем должностным лицом, которое указано в резолюции.

4.10. Письменные обращения граждан, по которым наложены резолюции Главы Республики Крым, Председателя Совета министров Республики Крым, находятся на контроле в Управлении.

4.11. Поручения, данные Главой Республики Крым, Председателем Совета министров Республики Крым во время приема граждан в ходе их рабочих поездок в муниципальные образования Республики Крым, заносятся в протокол (перечень) поручений по результатам рабочих поездок и ставятся на контроль в Главном контрольном управлении Аппарата Совета министров Республики Крым.

Ответственными за подготовку протокола (перечня) поручений являются помощники Главы Республики Крым или Председателя Совета министров Республики Крым.

Письменные обращения граждан, переданные Главе Республики Крым, Председателю Совета министров Республики Крым в ходе их рабочих поездок, передаются помощниками Главы Республики Крым, Председателя Совета министров Республики Крым в Управление для регистрации.

4.12. При поступлении на имя Главы Республики Крым обращения, на которое ранее был дан ответ, указанное обращение направляется Председателю Совета министров Республики Крым, заместителям Председателя Совета министров Республики Крым в соответствии с распределением функциональных обязанностей.

При этом Председатель Совета министров Республики Крым, заместители Председателя Совета министров Республики Крым определяют порядок рассмотрения обращения.

4.13. Обращения с просьбами о личном приеме Главой Республики Крым, Председателем Совета министров Республики Крым рассматриваются в общем порядке по существу поднимаемых заявителем вопросов и при необходимости направляются на рассмотрение в соответствующий государственный орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов. Заявитель уведомляется о переадресации обращения по компетенции с разъяснениями о порядке организации личного приема граждан Главой Республики Крым, Председателем Совета министров Республики Крым.

5. Организация личного приема граждан

5.1. Личный прием граждан Главой Республики Крым, Председателем Совета министров Республики Крым, заместителями Председателя Совета министров Республики Крым осуществляется в соответствии с распоряжением Главы Республики Крым от 8 июля 2019 года № 580-рг «Об утверждении Положения об организации личного приема граждан Главой Республики Крым» и постановлением Совета министров Республики Крым от 09 июля 2014 года № 186 «Об организации личного приема граждан в Совете министров Республики Крым».

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 Главой Республики Крым, Председателем Совета министров Республики Крым, заместителями Председателя Совета министров Республики Крым, руководством Аппарата Совета министров Республики Крым, начальником Управления, а также руководителями исполнительных органов государственной власти Республики Крым, на рассмотрении которых находятся обращения граждан.

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

6.4. В обязательном порядке Управлением на контроль ставится рассмотрение обращений граждан, поступивших:

из федеральных органов государственной власти и поставленных ими на контроль;

коллективных, резонансных и имеющих наибольшую социальную значимость обращений граждан.

6.5. Контроль за рассмотрением обращений включает:

постановку на контроль и выполнение резолюций 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.

7. Обжалование решений или действий (бездействия) руководства Совета министров Республики Крым, руководителей исполнительных органов государственной власти Республики Крым

7.1. Предметом обжалования являются решения или действия (бездействие) руководства Совета министров Республики Крым, руководителей исполнительных органов государственной власти Республики Крым, принятые или осуществленные им в ходе исполнения настоящего Порядка.

7.2. Жалоба гражданина на решение или действие (бездействие) руководства Совета министров Республики Крым, руководителей исполнительных органов государственной власти Республики Крым в связи с рассмотрением обращений подается в письменной или в электронной форме и рассматривается в соответствии с настоящим Порядком.

7.3. Гражданин в своей жалобе на решение или действия (бездействие) руководства Совета министров Республики Крым, руководителей исполнительных органов государственной власти Республики Крым указывает сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии).

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

7.4. Рассмотрение жалобы на решение или действие (бездействие) руководителей исполнительных органов государственной власти Республики Крым, подготовка и подписание ответа на жалобу возлагаются на Председателя Совета министров Республики Крым, заместителей Председателя Совета министров Республики Крым, осуществляющих координацию и контроль исполнительных органов государственной власти Республики Крым в соответствии с распределением функциональных обязанностей.

7.5. Рассмотрение жалобы на решение или действие (бездействие) заместителей Председателя Совета министров Республики Крым, подписание ответа на жалобу возлагаются на Председателя Совета министров Республики Крым.

7.6. По результатам рассмотрения жалобы на решение или действие (бездействие) принимается одно из следующих решений:

удовлетворить жалобу, признать решение или действие (бездействие) неправомерными и определить меры, которые должны быть приняты с целью устранения установленных (выявленных) нарушений;

отказать в удовлетворении жалобы.

7.7. Обжалование решения или действия (бездействия) Председателя Совета министров Республики Крым, заместителей Председателя Совета министров Республики Крым, связанного с рассмотрением обращения, а также решения, принятого по результатам рассмотрения жалобы на решение или действие (бездействие), указанных в пунктах 7.4 и 7.5 настоящего раздела, осуществляется в административном или судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Подготовка и направление ответа гражданину с разъяснениями обжалования в административном (или в судебном порядке) осуществляется Главным управлением по представительству в судебных органах и взаимодействию с правоохранительными органами Аппарата Совета министров Республики Крым.

Приложение
к Порядку организации работы по
рассмотрению обращений граждан,
поступивших в адрес Главы Республики
Крым, Совета министров Республики Крым

Адрес: _____

Кому: _____

Уважаемый (ая) _____!

Ваше обращение взято на контроль (Главой Республики Крым, Председателем Совета министров Республики Крым, заместителем Председателя Совета министров Республики Крым).

Уведомляем о направлении Вашего обращения для ответа по компетенции в _____.

О результатах Вам будет сообщено в установленный законом срок уполномоченным должностным лицом.

С уважением,

(Должность)

(подпись)

(Ф.И.О.)