



**МИНИСТЕРСТВО ИМУЩЕСТВЕННЫХ И ЗЕМЕЛЬНЫХ
ОТНОШЕНИЙ РЕСПУБЛИКИ КРЫМ**

(МИНИМУЩЕСТВО КРЫМА)

П Р И К А З

11 06. 2025 г.

г. Симферополь

№ 18-Н

***Об утверждении Порядка организации
работы по рассмотрению обращений
граждан, поступивших в адрес
Министерства имущественных
и земельных отношений Республики Крым
и признании утратившим силу приказа
Министерства имущественных и
земельных отношений Республики Крым
от 05 августа 2015 года № 590***

В соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Положением о Министерстве имущественных и земельных отношений Республики Крым, утвержденным постановлением Совета министров Республики Крым от 27 июня 2014 года № 157, -

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемый Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших в адрес Министерства имущественных и земельных отношений Республики Крым согласно приложению 1 к настоящему приказу (прилагается).

2. Признать утратившим силу приказ Министерства имущественных и земельных отношений Республики Крым от 05 августа 2015 года № 590 «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в Министерстве имущественных и земельных отношений Республики Крым».

3. Информационно-аналитическому управлению Министерства имущественных и земельных отношений Республики Крым обеспечить размещение настоящего приказа на официальном сайте Министерства

имущественных и земельных отношений Республики Крым в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4. Руководителям структурных подразделений взять под личный контроль рассмотрение обращений граждан в установленные сроки.

5. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя министра Сидаметова Н.К.

МИНИСТР

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Л. Кулич', written in a cursive style.

Л. КУЛИНИЧ

Приложение 1
к приказу Министерства
имущественных и земельных отношений
Республики Крым
от «11» 06.2025 № 184)

**Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан,
поступивших в адрес Министерства имущественных и земельных
отношений Республики Крым**

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших в адрес Министерства имущественных и земельных отношений Республики Крым (далее – 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.

Работа с обращениями граждан в Министерстве осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Конституцией Республики Крым, Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Республики Крым от 28 марта 2025 года № 48-ЗРК/2025 «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Республике Крым», настоящим Порядком.

1.2. Основные термины, используемые в Порядке:

1) обращение граждан - обращение, поступившее в адрес Министерства, министра имущественных и земельных отношений Республик Крым (далее - министр), первого заместителя министра имущественных и земельных отношений Республик Крым, заместителей министра имущественных и земельных отношений Республик Крым или должностному лицу Министерства в устной или письменной форме, или в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», а также через официальный сайт Главы Республики Крым или официальный сайт Совета министров Республики Крым в государственной информационной системе Республики Крым «Портал Правительства Республики Крым» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, предложение, заявление или жалобу, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;

2) предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности Министерства, а также развитию общественных отношений, улучшению деятельности государства и общества в социально-экономической и иных сферах деятельности государства и общества;

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

4) жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц, а также в которой:

- обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, поступившему в Министерство;

- сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения;

- указывается на другие недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения;

5) устное обращение – обращение гражданина, которое излагается на личном приеме;

6) письменное обращение – обращение гражданина, которое поступает с помощью почтовых и технических средств или передаются должностному лицу на личном приеме;

7) коллективное обращение – обращение, подписанное двумя и более авторами, в том числе являющимися членами одной семьи или поступившее от общественных объединений, органов территориального общественного самоуправления, или резолюций и решения собраний, митингов;

8) первичное обращение – это обращение по вопросу, ранее не рассматриваемому в Министерстве, либо поступившее от лиц, ранее не обращавшихся по уже рассматриваемому вопросу;

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

10) дубликат обращения - повторный экземпляр или копия одного и того же обращения от одного и того же гражданина;

11) должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя

органа власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления;

12) ответственный исполнитель - руководитель структурного подразделения, которому поручено рассмотрение обращения;

13) ответственное лицо - должностное лицо, которому поручено непосредственная работа по рассмотрению обращения и подготовки ответа.

1.3. При рассмотрении обращения должностные лица:

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

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

- 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 пункте 3.16 раздела 3 настоящего Порядка;

- уведомляют гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

1.4. При рассмотрении обращения гражданина 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 пункте 3.16 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 4.34 раздела 4 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 обращения гражданина является:

- письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, либо перенаправление обращения в другой исполнительный орган, орган местного самоуправления 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.

1.6. Работники Министерства, осуществляющие рассмотрение обращений в соответствии с их должностными регламентами (ответственное лицо), несут установленную законодательством Российской Федерации персональную ответственность, в том числе за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений, достоверность ссылок на нормативные правовые акты.

Делопроизводство по поступающим обращениям в адрес Министерства, министра, первого заместителя министра имущественных и земельных отношений Республик Крым, заместителей министра имущественных и земельных отношений Республик Крым или должностному лицу Министерства осуществляется управлением делопроизводства, контроля и обращений граждан Министерства (далее - Управление).

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

Работники Министерства, осуществляющие рассмотрение обращений, обеспечивают обработку персональных данных обратившихся в Министерство граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации о персональных данных.

Лица, виновные в незаконном использовании и (или) передаче, сборе и (или) хранении компьютерной информации, содержащей персональные данные, а равно создании и (или) обеспечении функционирования информационных ресурсов, предназначенных для ее незаконного хранения и (или) распространения, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

Положения, установленные настоящим Порядком обязательны для всех должностных лиц Министерства, должностных лиц учреждений,

предприятий и организаций, подведомственных Министерству, в части их компетенции, при осуществлении деятельности по рассмотрению обращений граждан.

2. Информирование граждан об организации рассмотрения обращений граждан

2.1. Почтовым адресом Министерства для направления письменных обращений является: 295015, Республика Крым, г. Симферополь, ул. Севастопольская, 17.

Гражданин может лично передать письменное обращение по адресу: 295015, Республика Крым, г. Симферополь, ул. Севастопольская, 17.

2.2. График приема письменных обращений в Министерстве:

- вторник – с 09:00-12:00;

- четверг – с 09:00-13:00, 14:00-17:00

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-приемная»), находящегося по адресу сервера: <https://rk.gov.ru>, а также через «Портал обратной связи» и информационную систему «ОНФ. Помощь».

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» незарегистрированным пользователям без авторизации в Единой системе идентификации и аутентификации Единого портала государственных услуг и функций «Госуслуги» (далее – Единый портал).

2.4. Обращения также могут поступать по телефонам «Горячей линии», информация о работе которых размещается на официальном сайте Министерства.

2.5. Информирование граждан о факте поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитах, наименовании структурного подразделения Министерства, ответственного за его исполнение, осуществляет Управление по телефону номеру: (3652)254-402.

По другим вопросам, касающимся рассмотрения обращения по существу, информационно-справочная работа осуществляется в структурных подразделениях Министерства, ответственных за исполнение рассмотрения обращения.

2.6. Иная справочная информация: контактные телефоны работников Министерства, почтовые адреса, адреса электронной почты, месторасположение структурных подразделений Министерства, а также организаций, которые находятся в ведении или координацию деятельности

которых осуществляет Министерство, размещается на официальном сайте Министерства.

2.7. Справочные, статистические и аналитические материалы, касающиеся работы с обращениями, размещаются в разделе «Работа с гражданами» на официальном сайте Министерства.

3. Прием и регистрация обращений граждан

3.1. Срок регистрации обращения гражданина - в течение трех дней со дня поступления в Министерство.

3.2. Обращение в письменной форме должно содержать: наименование государственного органа, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, суть предложения, заявления или жалобы, личную подпись и дату. Дополнительно лицом в обращении может быть указан адрес электронной почты.

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

Приложенные к письменному обращению оригиналы документов и их заверенные копии возвращаются гражданину при направлении ответа на его обращение. Иные приложенные к письменному обращению документы и материалы возвращаются гражданину по его просьбе. При этом Министерство вправе оставить в своем распоряжении копии возвращенных документов и материалов, обеспечив их хранение с соблюдением законодательства Российской Федерации в области персональных данных.

Обращение, поступившее в Министерство или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

В обращении, направляемом в Министерство в форме электронного документа, гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), а также указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале или в иной информационной системе государственного органа или органа местного самоуправления, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в

Министерство или должностному лицу, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале или в иной информационной системе государственного органа или органа местного самоуправления, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, при его использовании и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в государственный орган или должностному лицу в письменной форме.

3.3. Обращения, содержащие аудиозаписи и (или) видеозаписи, ссылку (гиперссылку) на контент интернет-сайтов, являющихся хранилищем файлов аудиозаписей и видеозаписей, иных информационных файлов, рассматриваются при наличии изложения сути заявления, жалобы в письменном виде или в форме электронного документа.

В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру работниками Управления. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте (бандероли, посылке) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения министром или его заместителями.

3.4. При приеме письменных обращений и документов, связанных с их рассмотрением работниками Управления:

- а) проверяется правильность адресности корреспонденции;
- б) сортируются телеграммы;
- в) вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов и приложений (разорванные документы подклеиваются);
- г) сортируются ответы на запросы по обращениям;
- д) поступившие с письмом документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, фотографии и другие приложения к письму) подкалываются под скрепку после текста письма, затем подкалывается конверт.

3.5. По выявленным нарушениям и недостаткам работниками Управления составляются акты на письма:

- а) к которым прилагаются вложенные в конверты денежные знаки, ценные бумаги;
- б) при вскрытии которых не обнаружилось письменного вложения;
- в) в конвертах которых обнаружилась недостача документов, упоминаемых в обращении или вложенной в конверт описью документов;
- г) в которых отсутствует текст письма (а представленные материалы направляются обратно заявителю).

3.6. Акт составляется в 2 экземплярах и подписывается двумя работниками Управления.

3.7. При этом один экземпляр акта направляется отправителю, второй - приобщается к полученным документам.

3.8. Ошибочно (не по адресу) присланные письма работниками Управления возвращаются на почту невскрытыми.

3.9. Управление регистрирует поступившие обращения в информационной базе данных «Автоматизированная система обращений граждан» (далее - ИБД «АСОГ»).

3.10. На каждое поступившее в Министерство обращение заводится отдельная регистрационно-контрольная карточка (далее - РКК).

3.11. На зарегистрированном обращении или сопроводительном письме к обращению (при наличии) на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу в свободном от текста поле проставляется штамп установленного образца с указанием даты регистрации обращения в ИБД «АСОГ» и регистрационного номера обращения. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

3.12. Если одновременно поступило несколько обращений одного и того же содержания от одного и того же автора, то осуществляется регистрация только одного из обращений, при этом в РКК делается соответствующая отметка о количестве дублированных обращений. При поступлении нескольких дубликатов уже принятого обращения в форме электронного документа в течение рабочего дня - регистрируется только одно из обращений, при этом в РКК делается соответствующая отметка о количестве направленных дублированных обращений.

3.13. Повторными считаются обращения, поступившие в Министерство от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если:

а) гражданин не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному заявлению;

б) со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством Российской Федерации срок рассмотрения и ответ заявителю не дан.

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

3.15. Не считаются повторными обращения одного и того же лица, но по разным вопросам.

3.16. В соответствии со статьей 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации»:

а) 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 государственный орган в соответствии с его компетенцией.

б) обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

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

г) в случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

д) 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 или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение;

е) в случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, министр или заместители министра, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Министерство. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение;

ё) в случае поступления в Министерство письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации» на официальном сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается;

ж) 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;

з) 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.

3.17. Письменное обращение гражданина, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, в течение пяти дней со дня регистрации в Министерстве направляется в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и Главе Республики Крым с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

4. Организация работы по рассмотрению обращений граждан

4.1. Организации работы по рассмотрению обращений граждан включает в себя следующие процедуры:

- прием и регистрация обращений;
- рассмотрение обращений;
- перенаправление обращения по подведомственности;
- направление ответа на обращение;
- личный прием граждан.

4.2. Обращение гражданина подлежит обязательному рассмотрению.

4.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

4.4. При рассмотрении обращения Министерством гражданин имеет право:

- предоставлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;

- знакомиться с документами и материалами, относящимися к рассмотрению 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, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 3.16 раздела 3 настоящего Порядка;

- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

4.5. Обращение, поступившее в Министерство, рассматривается в течение тридцати календарных дней со дня их регистрации Управлением.

Обращения ветеранов и инвалидов Великой Отечественной войны о содействии в реализации их конституционных прав и свобод, о восстановлении или защите их нарушенных прав, свобод и законных интересов рассматриваются в течение пятнадцати календарных дней со дня их регистрации Управлением.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», срок рассмотрения обращения, указанных в абзаце втором настоящего пункта может быть продлен, но не более чем на 15 календарных дней, с обязательным уведомлением о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего заявление.

Министром, первым заместителем, заместителями министра может быть установлен более короткий срок рассмотрения обращения гражданина.

4.6. Если в 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.

4.7. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится сотрудниками Управления. Перед вскрытием конвертов, сотрудники Управления проверяют правильность направления обращения в Министерство. Ошибочно не по адресу присланные почтовые отправления в Министерство возвращаются на почту. При вскрытии конверта документ, ошибочно направленный в адрес Министерства, или без приложенных приложений гражданину отправляется без регистрации обратно с «Актом об отсутствии документов и/или иных вложений в почтовых отправлениях».

4.8. Прием почтовой корреспонденции приостанавливается в случае выявления опасных или подозрительных вложений при вскрытии почтового конверта.

4.9. По просьбе гражданина сотрудниками Управления на копии или втором экземпляре принятого обращения проставляется отметка о принятии, содержащая дату поступления и штамп на автоматической оснастке Министерства.

4.10. 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 Управление на регистрацию и передачу на рассмотрение лицу, которому обращение адресовано.

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

4.12. Регистрация обращений граждан, поступивших в Министерство, независимо от способов их доставки, производится сотрудниками Управления.

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

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

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

4.16. 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).

4.17. Ответственность за полноту сведений, вносимых в регистрационные карточки системы «АСОГ», несут сотрудники Управления.

4.18. 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 которых они поступили, и ответы на них направляются на почтовый адрес или адрес электронной почты, указанный в обращении.

4.19. Сотрудники Управления вносят в систему «АСОГ» информацию об исполнителях и текст резолюции министра, заместителей министра к обращению.

4.20. Зарегистрированные в системе «АСОГ» обращения передаются сотрудниками Управления непосредственным исполнителям, указанным в резолюции министра, заместителей министра.

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

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

4.23. 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 Положением.

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

4.24. 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);

- передача обращений из одного структурного подразделения в другое осуществляется через Управление;

- в случае разногласий между руководством структурных подразделений о принадлежности рассмотрения обращений окончательное решение принимается министром;

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

4.25. 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.

4.26. 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 Государственного совета Республики Крым 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.

4.27. 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.

4.28. Государственный орган, орган местного самоуправления Республики Крым или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления Республики Крым 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.

4.29. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Министерства, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенция которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в подпункте «г» пункта 3.16 раздела 3 Порядка.

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

Министерство при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения указанного обращения.

4.30. 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.

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

Ответы на обращения должны содержать конкретную и четкую информацию по вопросам, поставленным в обращении. Если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно, то указывается информация, по каким причинам она не может быть удовлетворена.

4.32. Ответ на обращение гражданина подписывается министром, первым заместителем министра, заместителями министра.

4.33. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в адрес Министерства в форме электронного документа, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале или в иной информационной системе государственного органа или органа местного самоуправления, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, при использовании Единого портала или иной информационной системы и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в адрес Министерства в письменной форме.

4.34. 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://mgsn.rk.gov.ru>.

4.35. С ответом на обращение гражданина подшивается подлинник документа, по номенклатуре дел в папку с пометкой «дело» с последующей передачей в архив.

4.36. Для принятия решения о продлении срока рассмотрения обращения в соответствии с абзацем третьим пункта 4.5 настоящего раздела, исполнитель готовит мотивированную служебную записку с обоснованием необходимости принятия такого решения не позднее чем за три календарных дня до истечения срока исполнения обращения, согласовывает ее с курирующим заместителем министра и представляет ее министру либо лицу, временно исполняющему его обязанности.

4.37. 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».

4.38. При передаче ответственным исполнителем отработанных обращений граждан в Управление, ответственный сотрудник Управления проверяет полноту представленного пакета документов, соблюдение сроков рассмотрения обращения. В систему «АСОГ» вносятся отсканированный ответ, дата закрытия обращения, отметка о результате рассмотрения обращения гражданина: «Поддержано», «Разъяснено», «Не поддержано».

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

5. Рассмотрение обращений по поручению Главы Республики Крым, Председателя Совета министров Республики Крым

5.1. 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 Управлении, если Главой Республики Крым или Председателем Совета министров Республики Крым не установлен более короткий срок рассмотрения.

5.2. Срок исполнения резолюции, требующий предоставления доклада Главе Республики Крым, Председателю 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 о продлении срока исполнения резолюции 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, первого заместителя министра, заместителя министра.

5.3. 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.

5.4. Контроль над исполнением указанной резолюции осуществляется Управлением.

5.5. 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.

5.6. 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.

5.7. Доклад Главе Республики Крым, Председателю Совета министров Республики Крым по результатам рассмотрения обращения оформляется на бумажном носителе с визами соисполнителей и представляется ответственным исполнителем помощникам Главы Республики Крым.

5.8. 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.

5.9. В ответе 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.

6. Организация личного приема граждан

6.1. Личный прием граждан министром, первым заместителем министра, заместителями министра, руководителями структурных подразделений Министерства, осуществляется в соответствии с приказом Министерства от 27 мая 2025 года № 11-н «Об утверждении Положения об организации личного приема граждан в Министерстве имущественных и земельных отношений Республики Крым и признании утратившим силу приказа Министерства имущественных и земельных отношений Республики Крым от 18 сентября 2014 года № 30».

7. Контроль за рассмотрением обращений

7.1. 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.

7.2. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется министром, первым заместителем министра, заместителями министра, руководителями структурных подразделений Министерства, на рассмотрении которых находятся обращения граждан, Управлением.

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

7.4. 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, первого заместителя министра, заместителей министра об угрозах срыва сроков рассмотрения обращений граждан.

7.5. Обращения снимаются с контроля, если разрешены все поставленные в них вопросы и в установленные сроки заявителю направлен ответ.

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

8.1. После завершения рассмотрения обращения, подлинник обращения, подписанный ответ и все материалы, относящиеся к рассмотрению обращения, передаются в Управление для проверки, отправки ответа заявителю и подшивки в регистр «Обращения граждан» в соответствии с номенклатурой дел Управления.

8.2. 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 (при наличии);
- 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 (при наличии);

- заключение по результатам рассмотрения обращения (при наличии);
- материалы проверки по обращению (если она проводилась).

8.3. 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.

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

8.5. 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.

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

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

9.1. Предметом обжалования являются решения или действия (бездействие) должностных лиц Министерства, принятые или осуществленные ими в ходе исполнения настоящего Положения.

9.2. 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 Положением.

9.3. 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.

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

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

9.6. 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.

9.7. Обжалование решения или действия (бездействия) министра, первого заместителя министра, заместителей министра, связанного с рассмотрением обращения, а также решения, принятого по результатам рассмотрения жалобы на решение или действие (бездействие), указанные в пунктах 9.4, 9.5 настоящего раздела, осуществляется в административном или судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

10. Организация аналитической работы с обращениями граждан

10.1. В целях улучшения качества работы с обращениями граждан, 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, разработки Министерством комплекса мер, направленных на снижение числа таких обращений.

10.2. Состояние работы по соблюдению в Министерстве порядка и сроков рассмотрения обращений граждан, полноты и качества подготавливаемых ответов анализируется и еженедельно докладывается руководителем Управления министру или первому заместителю министра, заместителю министра, ответственному за исполнительскую дисциплину в соответствии с распределением функциональных обязанностей.

10.3. Вопросы организации работы с обращениями граждан рассматриваются на совещаниях в Министерстве, в том числе с целью выполнения подпунктов 1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 1.5, 1.6, 1.12, 1.13 пункта 1 и пунктов 2, 3 распоряжения Главы Республики Крым от 22.11.2019 № 620-рг «О мерах по совершенствованию работы с обращениями граждан» и подготовки ежемесячного анализа для Главы Республики Крым.