



**ДЕРЖАВНИЙ
КОМІТЕТ У СПРАВАХ
АРХІВІВ
РЕСПУБЛІКИ КРИМ**

**ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
КОМИТЕТ ПО ДЕЛАМ
АРХИВОВ
РЕСПУБЛИКИ КРЫМ**

**КЪЫРЫМ
ДЖУМХУРИЕТИНИНЪ
АРХИВ ИШЛЕРИ
БОЮНДЖА ДЕВЛЕТ
КОМИТЕТИ**

П Р И К А З

31.07.2025

№ 3 - Н

г. Симферополь

Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших в адрес Государственного комитета по делам архивов Республики Крым

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Законом Республики Крым от 19 июля 2022 года № 307-ЗРК/2022 «Об исполнительных органах Республики Крым», Законом Республики Крым от 28 марта 2025 года № 48-ЗРК/2025 «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Республике Крым»,
п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемый Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших в адрес Государственного комитета по делам архивов Республики Крым.

2. Отделу правового обеспечения, государственной гражданской службой, кадровой работы и противодействия коррупции управления финансово-экономической, правовой и кадровой работы (Бекирова М.А.) обеспечить направление копии настоящего приказа в:

2.1. Прокуратуру Республики Крым в электронном и бумажном видах;

2.2. Аппарат Совета министров Республики Крым в электронном виде в формате «pdf» (в одном файле, который должен содержать только нераспознанный электронный образ нормативного правового акта субъекта Российской Федерации на бумажном носителе с разрешением не более 300 dpi) и в виде текста в одном из следующих форматов: «doc», «docx», «odt», «rtf» в 2-дневный срок после дня первого официального опубликования настоящего приказа с указанием сведений об источниках его официального опубликования.

3. Управлению информационной политики и документационного обеспечения (Лысюк Е.А.) обеспечить:

размещение настоящего приказа на официальном сайте Государственного комитета по делам архивов Республики Крым на портале Правительства Республики Крым в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

ознакомление с данным приказом государственных гражданских служащих Государственного комитета по делам архивов Республики Крым.

4. Приказ Государственного комитета по делам архивов Республики Крым от 16 апреля 2019 года № 5-н «Об утверждении Положения о порядке организации работы с обращениями граждан в Государственном комитете по делам архивов Республики Крым» признать утратившим силу.

5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Председатель

A handwritten signature in black ink, consisting of a series of loops and a long, sweeping stroke extending upwards and to the right.

О.В. Лобов

Приложение
к приказу Государственного
комитета по делам архивов
Республики Крым
от 31.07.2025 № 3-н

ПОРЯДОК
организации работы по рассмотрению обращений граждан,
поступивших в адрес Государственного комитета по делам архивов
Республики Крым

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших в адрес Государственного комитета по делам архивов 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 Государственного комитета по делам архивов Республики Крым (далее – Госкомархив), в письменной форме или в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал), а также через официальный сайт Госкомархива на Портале Правительства Республики Крым в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающие идентификацию и (или) аутентификацию граждан, предложение, заявление или жалобу.

К обращению гражданина также относится устное обращение гражданина, поданное в ходе личного приёма руководству Госкомархива.

Положения, установленные настоящим Порядком, применяются к правоотношениям, связанным с организацией работы по рассмотрению обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации, а также объединений граждан, в том числе юридических лиц (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 исполнительных 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 статье 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- 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 гражданин имеет право:

- получить информацию о регистрации обращения, а также о должностном лице, которому поручено его рассмотрение;

- потребовать проставления отметки о получении обращения на его копии, в случае подачи обращения в письменной форме непосредственно адресату (в том числе на личном приеме);

- истребовать на стадии рассмотрения обращения документы и материалы либо их копии, прилагаемые к обращению. В целях обеспечения рассмотрения обращения должностное лицо вправе изготовить и оставить в своем распоряжении копии возвращаемых документов и материалов, обеспечив их хранение с соблюдением законодательства Российской Федерации в области персональных данных;

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании. К обращениям, поступившим в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», 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 статье 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а в случае предусмотренном частью 5.1. статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- 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 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 приёме, 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 даётся письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Ответ на обращение не даётся в случае, если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.

2. Требования к организации рассмотрения обращений граждан

2.1. Почтовым адресом Госкомархива для направления письменных обращений является: 295051, г. Симферополь, ул. Павленко, 1а.

2.2. Гражданин может лично передать письменное обращение в управление по работе с обращениями граждан и контроля Госкомархива по адресу: 295051, г. Симферополь, ул. Павленко, 1а.

Обращение гражданина, поступившее в виде почтового отправления, после предварительного рассмотрения управлением информационной политики и документационного обеспечения (далее – Управление) в тот же день поступает на регистрацию.

2.3. График приёма письменных обращений в Госкомархиве:

понедельник – пятница – с 9.00 до 18.00;

перерыв – с 13.00 до 14.00;

предпраздничные дни – с 9.00 до 17.00;

суббота и воскресенье – выходные дни.

2.4. Обращения в форме электронного документа направляются в Госкомархив:

- 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>. Обращения в виде электронного документа в «Интернет-приемную» оформляются через личный кабинет зарегистрированного пользователя Единой системы идентификации и аутентификации Единого портала;

- через официальный сайт Госкомархива на Портале Правительства Республики Крым в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», находящийся по адресу сервера: <https://gas.rk.gov.ru>.

Приём обращений в телефонном режиме в Госкомархиве не осуществляется.

В Госкомархиве действует телефонная «горячая» линия для приёма сообщений от граждан, не являющиеся обращениями. Обратиться на

телефонную линию можно в рабочие дни с 9.00 до 18.00, перерыв с 13.00 до 14.00, номера телефонов размещены на официальном сайте Госкомархива на Портале Правительства Республики Крым в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» находящегося по адресу сервера: <https://gas.rk.gov.ru>.

2.5. Сведения о местонахождении и телефонных номерах Госкомархива, почтовом адресе и адресах электронной почты для направления обращений граждан размещены на официальном сайте Госкомархива на Портале Правительства Республики Крым в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», который находится по адресу сервера: <https://gas.rk.gov.ru>.

2.6. Визуальная и текстовая информация о порядке рассмотрения обращений граждан в Госкомархиве размещается на информационном стенде, а также на официальном сайте Госкомархива на Портале Правительства Республики Крым в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», который находится по адресу сервера: <https://gas.rk.gov.ru>.

На информационном стенде размещается следующая обязательная информация:

- режим работы;
- требования к письменным обращениям граждан;
- график личного приёма граждан руководством Госкомархива;
- почтовый адрес Госкомархива;
- нормативные правовые акты, регламентирующие порядок и сроки рассмотрения обращений граждан;
- разъяснительная информация по текущим и наиболее актуальным вопросам граждан.

2.7. 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.

Должностные лица Госкомархива (председатель и его заместители), в соответствии с распределением обязанностей, направляют обращения граждан для рассмотрения по существу в курируемые подразделения в соответствии с их компетенцией.

Если в обращении, направленном в адрес Главы Республики Крым, Совета министров Республики Крым и перенаправленном в Госкомархив, не были установлены контрольные сроки исполнения, то сроки исполнения обращения исчисляются со дня регистрации обращения в Госкомархиве.

2.8. Срок регистрации обращения – в течение 3 дней со дня поступления.

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

2.9. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иной государственный орган, орган местного самоуправления, организацию или должностному лицу, решение о продлении срока рассмотрения обращения может быть принято председателем Госкомархива, либо его заместителями, 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.

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

2.11. 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 его регистрации направляется в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам, с уведомлением исполнителем гражданина о принятом решении.

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, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

2.13. Обращения, направленные федеральными органами исполнительной власти Главе Республики Крым, в Совет министров Республики Крым, Председателю Совета министров Республики Крым и перенаправленные в Госкомархив с просьбой об информировании по результатам рассмотрения, исполняются 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 Госкомархиве.

3. Организация работы по рассмотрению обращений граждан

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

3.1. Приём и регистрацию обращений:

Приём письменных обращений непосредственно от граждан производится работниками Управления.

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

Регистрация обращений граждан, поступивших в Госкомархив, независимо от способов их доставки, производится работниками Управления.

Организация и обеспечение централизованного учёта (регистрации), формирования номенклатурных дел и хранения до передачи в архив, передачи исполнителю и контроля за движением и своевременным рассмотрением обращений в Госкомархиве осуществляется Управлением.

Каждое поступившее обращение подлежит обязательной регистрации в течение 3-х дней с момента поступления.

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

Работники Управления обязаны прочитать обращение, определить его тематику и выявить поставленные заявителем вопросы, проверить обращение на повторность, зарегистрировать в регистрационной форме системы «АСОГ».

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.

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 (подразделение Госкомархива, в части компетенции или совместное ведение несколькими подразделениями).

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

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.

По содержанию каждого обращения руководство Госкомархива определяет ответственного исполнителя, при необходимости, соисполнителей,

а затем направляет обращение по компетенции.

Работники Управления вносят в систему «АСОГ» информацию об исполнителях и текст резолюции к обращению.

В случае, если поставленные в обращениях граждан вопросы не входят в компетенцию Госкомархива, такие обращения в течение семи календарных дней со дня регистрации направляются в соответствующие органы, в компетенцию которых входит решение вопросов, изложенных в обращении, с уведомлением об этом заявителя, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Зарегистрированные и учтённые обращения для принятия решения передаются Управлением председателю Госкомархива либо его заместителям, в соответствии с приказом о распределении должностных обязанностей.

Обращение передаётся исполнителю для организации проверки вопросов, поставленных в обращении, подготовки проекта письменного ответа.

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.

В случае, если рассмотрение обращения поручено одновременно нескольким исполнителям, ответственным за организацию рассмотрения обращения и подготовку обобщённого ответа считается исполнитель, указанный в резолюции первым (далее – ответственный исполнитель). При этом соисполнители, указанные в резолюции, предоставляют информацию в адрес ответственного исполнителя для обобщения.

3.2. Рассмотрение обращений:

3.2.1. Обращение, поступившее в адрес Госкомархива, подлежит обязательному рассмотрению:

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

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.

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 нём вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

В случае, если текст письменного обращения не поддаётся прочтению, ответ на обращение не даётся и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления, или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чём 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 даётся и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления, или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чём в течение семи календарных дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

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 Госкомархива или одному и тому же должностному лицу Госкомархива, 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 председателем Госкомархива или его заместителями.

В случае, если такое обращение было переадресовано для рассмотрения по компетенции в Госкомархив, руководство Госкомархива вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином.

В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещён на официальном сайте Госкомархива на Портале Правительства Республики Крым в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи календарных дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта Госкомархива на Портале Правительства Республики Крым в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещён ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

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 сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нём вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

3.2.1.2. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе обратиться повторно.

По результатам предварительного рассмотрения руководством Госкомархива принимается одно из следующих решений:

- о принятии к рассмотрению и направлении на рассмотрение в структурное подразделение Госкомархива;
- о принятии к сведению, с уведомлением автора письменного обращения о принятии обращения к сведению в случае, если в нём не содержатся конкретные предложения, заявления или жалобы, сведения о нарушении прав граждан;
- о непроведении проверки по обращению, если оно признано анонимным, некорректным по содержанию или изложению, а также повторным, то есть содержащим вопрос, на который автору неоднократно давались письменные ответы по существу, в связи с ранее направляемыми обращениями, а также, в котором не приводятся новые доводы или обстоятельства;
- о направлении в течение 7 дней со дня регистрации обращения на рассмотрение в орган, в компетенцию которого входит решение поставленного в обращении вопроса, с одновременным уведомлением об этом заявителя;
- о направлении в течение 5 дней со дня регистрации обращения, содержащего информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и Главе Республики Крым с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения;
- о возврате обращения, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;
- о возврате обращения, в котором отсутствуют сведения, достаточные для его разрешения, либо не представляется возможным понять существо вопроса, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается заявителю с предложением восполнить недостающие данные, а при необходимости, с разъяснением, куда ему для этого следует обратиться.

Оригиналы обращений, рассмотрение которых относится к компетенции нескольких подразделений, направляются в подразделение, указанное среди исполнителей первым (ответственный исполнитель).

3.3. Направление обращения по компетенции, направление ответа на обращение:

Депутатский запрос, адресованный Госкомархиву по вопросам, входящим в его компетенцию, депутатом Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, по обращениям граждан, передаётся на рассмотрение тому должностному лицу, которому он адресован, либо должностному лицу его заменяющему.

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

Запросы или обращения депутатов Государственного Совета Республики Крым, поступившие в адрес Госкомархива, по вопросам, входящим в его

компетенцию, направляются на рассмотрение тому должностному лицу, которому они адресованы.

Должностное лицо, которому обращен запрос, должно дать ответ на него в письменной форме не позднее чем через 15 календарных дней со дня его получения (регистрации) Госкомархивом или в иной согласованный с депутатом срок.

Если для подготовки ответа на депутатский запрос необходимо провести проверку (проверки), изучить дополнительные материалы, ответ на депутатский запрос может быть дан не позднее чем через 30 календарных дней со дня получения указанного запроса. При этом председатель Госкомархива или должностное лицо, к которым обращен запрос, обязаны проинформировать Государственный Совет Республики Крым о причинах увеличения срока подготовки ответа.

Должностное лицо, которому направлено обращение, обязано направить ответ в письменной форме, а также предоставить запрашиваемые депутатом документы или сведения не позднее 20 календарных дней со дня его получения (регистрации) Госкомархивом.

Депутат имеет право принимать непосредственное участие в рассмотрении поставленных им в запросе вопросов, в том числе на закрытых заседаниях Госкомархива, с соблюдением требований, предусмотренных федеральными законами. О дне рассмотрения поставленных в запросе вопросов депутат должен быть извещен заблаговременно, но не позднее чем за три календарных дня до дня заседания.

В случае, если обращение, по мнению ответственного исполнителя, направлено не по принадлежности, он в однодневный срок возвращает его руководителю с указанием специалиста которому, по его мнению, следует направить обращение. В случае изменения резолюции руководителем, необходимо в тот же день сообщить об этом в Управление.

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.

Исполнительный орган, орган местного самоуправления, или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу исполнительного органа, органа местного самоуправления 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.

Обращение гражданина считается рассмотренным, если дан ответ на все поставленные в нём вопросы, приняты необходимые меры и заявитель

проинформирован о результатах.

В ответе должны быть определены сроки или условия решения о поднятом вопросе. Если решить вопрос не представляется возможным, ответ заявителю должен содержать чёткие разъяснения со ссылкой на действующее законодательство и, при возможности, предложение других вариантов решения проблемы.

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

Ответ на обращение гражданина, 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 размещён с соблюдением требований действующего законодательства на официальном сайте Госкомархива на Портале Правительства Республики Крым в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Ответ на обращение гражданина подписывается председателем Госкомархива либо его заместителем согласно резолюции.

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 учётном деле заявителя, которое передается в архив.

Срок хранения материалов по обращениям граждан (в том числе конвертов) составляет 5 лет.

По истечении установленного срока хранения материалы по обращениям граждан подлежат уничтожению после проведения экспертизы ценности в порядке, предусмотренным нормативными правовыми актами в сфере архивного дела.

Ответы на обращения печатаются на бланках документов установленного образца согласно Инструкции по делопроизводству в Госкомархиве, утверждённой приказом Госкомархива от 19.12.2022 № 144-од. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия, инициалы исполнителя и номер его служебного телефона.

Для принятия решения о продлении срока рассмотрения обращения 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.

В случае, если контроль за рассмотрением обращения установлен федеральным органом исполнительной власти, то ответственный исполнитель обязан заблаговременно согласовать с ним продление срока рассмотрения обращения, сообщив письменно о результатах согласования в управление по работе с обращениями граждан и организации их личного приёма Аппарата Совета министров Республики Крым для внесения новых сроков в регистрационную карточку системы «АСОГ».

Контроль за своевременным рассмотрением обращений в Госкомархиве осуществляется Управлением. Текущий контроль проводится путём оперативного выяснения хода рассмотрения обращений, напоминаний о подготовке ответов, информирования руководства Госкомархива о нарушении сроков рассмотрения обращений граждан ответственными исполнителями.

Контроль за соблюдением порядка рассмотрения письменных обращений, объективным, всесторонним и полным разрешением обращений, достоверностью ссылок на нормативные правовые акты в Госкомархиве осуществляется руководителями структурных подразделений.

В систему «АСОГ» вносится отсканированный ответ, дата закрытия обращения, отметка о результате рассмотрения обращения гражданина: «Меры приняты», «Поддержано», «Разъяснено», «Не поддержано».

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

4. Рассмотрение обращений по резолюции Главы Республики Крым, Председателя Совета министров Республики Крым

4.1. Срок рассмотрения обращения по резолюции Главы Республики Крым, Председателя Совета министров Республики Крым составляет 30 календарных дней со дня регистрации обращения в Управлении, если Главой Республики Крым или Председателем Совета министров Республики Крым не установлен более короткий срок рассмотрения.

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

Письмо с просьбой о продлении срока исполнения резолюции, указанной в первом абзаце настоящего пункта, направляется в адрес Главы Республики Крым, Председателя Совета министров Республики Крым ответственным исполнителем не позднее, чем за 7 календарных дней до истечения срока исполнения резолюции.

4.3. Обращения граждан, по которым имеется резолюция Аппарата Совета министров Республики Крым «Контроль», равно как и штамп «Контроль», рассматриваются в течение 20 календарных дней, исчисляемых от даты резолюции Главы Республики Крым, Председателя Совета министров Республики Крым.

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

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

- провести встречу (либо связаться по телефону) с гражданином, который направил 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 приём гражданина (телефонный разговор), то приём должен быть проведён 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 информацию для доклада на имя Главы Республики Крым, Председателя Совета министров Республики Крым, то в ней указывается, кем и когда была проведена встреча (телефонный разговор) с гражданином.

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 передаётся ответственным исполнителем помощникам Главы Республики Крым, Председателя Совета министров Республики Крым.

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

5. Организация личного приёма граждан

5.1. Личный приём граждан председателем Госкомархива и его заместителями осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Конституцией Республики Крым, Законом Республики Крым от 26.03.2025 № 48-ЗРК/2025 «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Республике Крым», настоящим приказом.

5.2. Обращения с просьбами о личном приёме председателем Госкомархива рассматриваются в общем порядке по существу поднимаемых заявителем вопросов и направляются (при необходимости) на рассмотрение соответствующему должностному лицу Госкомархива, в компетенцию которого входит решение поставленных вопросов. Заявитель уведомляется о

переадресации обращения по компетенции с разъяснениями о порядке организации личного приёма граждан в Госкомархиве.

6. Сроки и контроль за рассмотрением обращений

6.1. Сроки рассмотрения обращений граждан установлены Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и Законом Республики Крым от 26.03.2025 № 48-ЗРК/2025 «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Республике Крым».

6.2. 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 15 дней со дня их регистрации.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», председатель Госкомархива, либо его заместитель вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 15 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

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 должностное лицо вправе оставить в своём распоряжении копии возвращённых документов и материалов, обеспечив их хранение с соблюдением законодательства Российской Федерации в области персональных данных.

Копия ответа на обращение, в форме электронного документа, также направляется по почтовому адресу, указанному в данном обращении, если просьба об этом содержится в обращении.

Копия ответа на обращение, в письменной форме, также направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в данном обращении, если просьба об этом содержится в обращении.

6.3. Если последний день срока приходится на нерабочий день, днём окончания срока считается ближайший, следующий за ним рабочий день.

В случае проведения дополнительной проверки, запроса материалов и других исключительных случаях, предусмотренных частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», председатель Госкомархива, либо его заместители вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

Для продления срока рассмотрения обращения исполнитель, не позднее, чем за 3 дня до истечения контрольного срока, предоставляет служебную записку руководству Госкомархива, в которой указываются причины продления срока и срок, в который обращение будет рассмотрено.

Рассмотрение обращений граждан, поступивших из государственных

органов, органов местного самоуправления или от должностных лиц, требующих сообщить результаты рассмотрения обращения в их адрес, осуществляется в сроки, указанные в поручении, либо в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации обращения.

6.4. 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.

6.5. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан в Госкомархиве осуществляется председателем Госкомархива и Управлением.

Текущий контроль проводится путём оперативного выяснения хода рассмотрения обращений, напоминаний о подготовке ответов, информирование руководства Госкомархива о нарушении сроков рассмотрения обращений граждан ответственными исполнителями.

Контроль за соблюдением порядка рассмотрения письменных обращений, объективным, всесторонним и полным разрешением обращений, достоверностью ссылок на нормативные правовые акты в Госкомархиве осуществляется руководителями структурных подразделений.

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.

6.6. Контроль за рассмотрением обращений граждан включает:

- постановку на контроль и выполнение резолюций руководства Госкомархива по рассмотрению обращений;

- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений граждан.

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

7. Обжалование решений или действий (бездействия) руководства Госкомархива

7.1. Предметом обжалования являются решения или действия (бездействие) руководства Госкомархива, принятые или осуществлённые им в ходе исполнения настоящего Порядка.

7.2. Жалоба гражданина на решение или действия (бездействие) руководства Госкомархива, в связи с рассмотрением обращений, подаётся 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 Госкомархива 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 действия (бездействие) руководства Госкомархива, 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 Республики Крым в соответствии с распределением функциональных обязанностей.

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

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

7.6. 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 действия (бездействие) руководства Госкомархива, осуществляется в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7.7. Обжалование решений или действий (бездействия) должностных лиц Госкомархива в связи с рассмотрением обращений граждан осуществляется в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.