



**МИНИСТЕРСТВО ЭКОНОМИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ
РЕСПУБЛИКИ КРЫМ**

ПРИКАЗ

"01" августа 2025 г.

г. Симферополь

№ 244

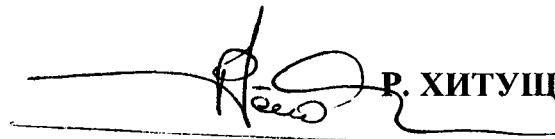
О порядке рассмотрения обращений граждан

В соответствии с Федеральным законом от 2 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, постановлением Совета министров Республики Крым от 24 января 2017 года № 15 «Об утверждении Методических рекомендаций по работе с обращениями граждан», Положением о Министерстве экономического развития Республики Крым, утвержденным постановлением Совета министров Республики Крым от 27 июня 2014 года № 142

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемый Порядок рассмотрения обращений граждан в Министерстве экономического развития Республики Крым.
2. Управлению делопроизводства и работы с обращениями граждан ознакомить с настоящим приказом руководителей структурных подразделений Министерства экономического развития Республики Крым.
3. Управлению информационных систем, цифровизации экономики и защиты информации обеспечить размещения на Правовом портале в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Первый заместитель министра

 **Р. ХИТУЩЕНКО**

Приложение
к приказу Министерства
экономического развития
Республики Крым от « 08 »
августа 2025 г. № 244

Порядок рассмотрения обращений граждан в Министерстве экономического развития Республики Крым

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок разработан в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон № 59-ФЗ).

Порядок устанавливает единое рассмотрение Министерством экономического развития Республики Крым (далее - Министерство) обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства.

1.2. Обращения могут быть индивидуальными, то есть поданными самим гражданином, объединением граждан или юридическим лицом, которые считают свои права либо права других лиц нарушенными, и коллективными.

1.3. При рассмотрении обращения не допускается разглашение содержащихся в нем сведений, а также сведений о частной жизни заявителя без его согласия. Не является разглашением сведений направление письменного обращения в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

1.4. Рассмотрение обращения граждан (далее - обращение) представляет собой действия руководства или должностных лиц Министерства, направленные на объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, проверку вопросов, поставленных в обращении, установлении обоснованности содержащихся в обращении рекомендаций гражданина, просьбы о содействии в реализации или защите прав, принятие мер по устранению и предупреждению выявленных упущений, нарушений законности, подготовку и направление письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов и извещения инициатора (ов) обращения о принятых мерах.

1.5. Для целей настоящего Порядка используются следующие основные термины:

- обращение гражданина - направленные в Министерство или

должностному лицу Министерства в письменной форме или в форме электронного документа, с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал), иной информационной системы государственного органа или органа местного самоуправления либо официального сайта государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан (если иное не установлено Федеральным законом №59-ФЗ), предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в Министерство;

- предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности Министерства, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

- заявление - просьба гражданина 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, недостатках в работе Министерства и должностных лиц Министерства, либо критика деятельности Министерства и должностных лиц Министерства;

- жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

- должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в Министерстве.

2. Регистрация обращений

2.1. Организация и обеспечение централизованного учета (регистрации), формирования номенклатурных дел и хранения до передачи в архив, передачи исполнителю и контроля за движением и своевременным рассмотрением обращений в Министерстве осуществляется управлением делопроизводства и работы с обращениями граждан.

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

Должностное лицо ответственное за работу с обращениями граждан, в соответствии с должностным регламентом, вносит содержание обращения и прилагаемые к нему материалы в АСОГ (автоматизированная система обращения граждан), посредством заполнения граф электронной регистрационно-контрольной карточки исходными по обращению данными, сканирует текст обращения и приложенных к нему материалов в письменной форме с созданием электронного образа документа и

прикрепления его к электронной карточке АСОГ. В процессе регистрации в АСОГ обращению автоматически присваивается сформированный системой номер.

На обращении проставляется штамп, с указанием входящего номера и даты регистрации.

2.3. Зарегистрированные и учтенные обращения для принятия решения передаются управлением делопроизводства и работы с обращениями граждан министру либо его заместителям, в соответствии с приказом о распределении должностных обязанностей между заместителями министра (далее - руководство Министерства).

2.4. Руководство Министерства определяет структурное подразделение и должностное лицо, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов - исполнителя.

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

3. Рассмотрение обращений

3.1. Обращения, поступившие в Министерство, подлежат обязательному рассмотрению.

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

- о принятии к рассмотрению и направлении на рассмотрение в структурное подразделение Министерства;

- о принятии к сведению, с уведомлением автора письменного обращения о принятии обращения к сведению в случае, если в нем не содержатся конкретные предложения, заявления или жалобы, сведения о нарушении прав граждан;

- о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по поднимаемому вопросу (часть 5 ст. 11 Федерального закона № 59-ФЗ);

- о передаче обращения для рассмотрения (часть 3 ст. 8 Федерального закона № 59-ФЗ) в течение семи дней со дня регистрации в Министерстве в соответствующий государственный(е) орган(ы) или должностному лицу, в компетенцию которого(ых) входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения (за исключением случая, указанного в части 4 ст. 11 Федерального закона № 59-ФЗ);

- о передаче обращения для рассмотрения 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 ст. 11 Федерального закона № 59-ФЗ;

- о возврате обращения, в котором обжалуется судебное решение,

в течение семи дней со дня регистрации с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

- обращения, в которых отсутствуют сведения, достаточные для их разрешения, либо не представляется возможным понять существо вопроса, в течение семи дней со дня регистрации возвращаются заявителю с предложением восполнить недостающие данные, а при необходимости - с разъяснением, куда им для этого следует обратиться.

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

3.3. В случае поступления в Министерство письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении.

3.4. В случае если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления, 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. Сообщение гражданину готовится в следующем порядке:

- исполнитель представляет служебную записку руководству Министерства о невозможности определения сути предложения, заявления, жалобы и подготовки ответа заявителю;

- в случае принятия руководством Министерства решения о возврате гражданину обращения, для оформления его в соответствие с требованиями Федерального закона 59-ФЗ, в адрес заявителя направляется соответствующее уведомление.

3.5. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на него не дается, об этом в течение 7 дней со дня регистрации сообщается автору обращения, если его фамилия и адрес поддаются прочтению.

3.6. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководство Министерства вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращения переписки с гражданином по данному вопросу.

3.7. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия

гражданина, направившего обращение, или 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 так же о лице, его подготавливающем, совершающим или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с компетенцией.

3.8. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью, имуществу должностного лица или членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу с уведомлением заявителя о недопустимости злоупотребления предоставленным ему законом правом на обращение.

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

3.10. 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 управление делопроизводства и работы с обращениями граждан.

3.11. Исполнитель при рассмотрении обращения:

- изучает суть обращения и поднимаемых вопросов;
- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости, с участием гражданина, направившего обращение, выходом на место и пр.;
- запрашивает, 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;
- инициирует (в исключительных случаях) вопрос продления срока рассмотрения обращения или прекращения дальнейшей переписки;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;
- обеспечивает подготовку письменного ответа за подписью руководства Министерства 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, за исключением случаев,

указанных в статье 11 Федерального закона № 59-ФЗ;

- при направлении ответа на обращение гражданина обеспечивает возврат приложенных к его письменному обращению оригиналов документов и их заверенных копий, иные приложенные к письменному обращению документы и материалы возвращаются гражданину по его просьбе. При этом вправе оставить в распоряжении Министерства копии возвращенных документов и материалов, обеспечив их хранение с соблюдением законодательства Российской Федерации в области персональных данных.

3.12. Заявление гражданина о прекращении рассмотрения его обращения дает право рассматривающему его заявление исполнителю прекратить дальнейшую проверку, если в полученных материалах нет сведений о наличии нарушений закона, нарушения прав, свобод и законных интересов граждан. Решение о прекращении (продолжении) проверки принимаются руководством Министерства, с уведомлением об этом заявителя.

3.13. Подготовленные по результатам рассмотрения обращений граждан письменные ответы должны соответствовать следующим требованиям:

- ответ гражданину по существу поставленных в обращении вопросов дается в письменной форме на бланке Министерства за подписью министра (первого заместителя, заместителей министра). В левом нижнем углу ответа обязательно указывается фамилия исполнителя и номер контактного телефона;

- при отказе в удовлетворении обращения ответ заявителю должен быть мотивирован. В нем дается оценка всем доводам обращения, а отказ в его удовлетворении должен быть обоснован. Кроме того, в ответе заявителю должны быть разъяснены порядок обжалования принятого решения, а также право обращения в суд, если таковое предусмотрено законом;

- при поступлении обращения за подписью нескольких заявителей ответ о результатах проверки направляется каждому из них или одному из них (как правило, первому по расположению подписи) с предложением довести его содержание до сведения остальных авторов;

- ответы на сообщения, поступившие на телефонную линию Аппарата Совета министров Республики Крым, предоставляются за подписью министра (первого заместителя, заместителей министра);

- ответы гражданам по результатам личных приемов Главы Республики Крым, Председателя Совета министров Республики Крым, а также его заместителей, предоставляются за подписью Министра;

- ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившему в Министерство в форме электронного документа, или по адресу (уникальному идентификатору) личных кабинетов гражданина на Едином портале или в иной информационной системе государственного

органа или органа местного самоуправления либо официального сайта государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, при их использовании, а также и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме;

- не разрешается отправлять заявителю в качестве ответов на их обращения копии служебных документов; учетные материалы по обращению (обращение, сопроводительные документы, ответ заявителю, пр.) передаются исполнителем руководству Министерства, инициировавшему рассмотрение обращения для принятия решения об окончании рассмотрения, его продолжения или продления сроков рассмотрения;

- днем окончания рассмотрения обращения является день направления ответа заявителю на его обращение.

3.14. При рассмотрении обращения гражданина гражданин имеет право:

- получить в Министерстве устную, в том числе по телефону, 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 в Министерство (в том числе на личном приеме);

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе 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;

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

- 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.

3.15. Тексты учетных материалов по обращению сканируются,

с созданием электронного образа документа, прикрепляются к электронной карточке АСОГ, где обращение отмечается как исполненное.

3.16. По истечении времени, достаточного для получения и прочтения письменного ответа, с заявителем, для ознакомления с его мнением о полноте и качестве рассмотрения его обращения, должностным лицом управления делопроизводства и работы с обращениями граждан, совместно с должностными лицами структурных подразделений Министерства, рассматривающих обращение, осуществляется обратная связь (в телефонном режиме, электронной почтой, пр.), результаты которой вносятся в графы электронной регистрационно-контрольной карточки АСОГ.

3.17. Документы по рассмотрению обращений граждан формируются в отдельные папки в соответствии с утвержденной номенклатурой дел и хранятся в Министерстве в течение 5 лет, после чего подлежат уничтожению в установленном порядке.

4. Сроки рассмотрения обращений

Сроки рассмотрения обращений установлены Федеральным законом № 59-ФЗ.

4.1. Письменное обращение, поступившее в Министерство или должностному лицу Министерство в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения. Если последний день срока приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается ближайший следующий за ним рабочий день.

4.2. 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 Министерстве.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ, руководство Министерства вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 15 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

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

4.4. 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.

4.5. Для рассмотрения вопросов, содержащихся в сообщениях, поступивших на телефонную линию Председателя Совета министров Республики Крым, устанавливаются сроки от одного до пятнадцати рабочих дней, по резолюции председателя Совета министров Республики Крым может быть установлен иной срок (согласно Положения о работе с сообщениями, поступающими на телефонную линию Председателя Совета министров Республики Крым, утвержденного постановлением Совета министров Республики Крым от 28.04.2015 №236).

5. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

5.1. Контроль за движением и своевременным рассмотрением письменных обращений в Министерстве осуществляется управлением делопроизводства и работы с обращениями граждан. Текущий контроль проводится путем оперативного выяснения хода рассмотрения обращений, напоминаний о подготовке ответов, информирование руководства Министерства о нарушении сроков рассмотрения обращений граждан ответственными исполнителями.

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

6. Ответственность

6.1. Должностные лица управления делопроизводства и работы с обращениями граждан несут ответственность за своевременную и правильную регистрацию обращений граждан, обеспечение контроля соблюдения установленных законодательством и настоящим порядком сроков рассмотрения обращений граждан.

6.2. Исполнитель несет ответственность за содержание, ясность и четкость изложения ответов, достоверность ссылки на нормативные правовые акты, своевременность рассмотрения обращения.

6.3. Руководство Министерства несет ответственность за правильность определения ответственного исполнителя и соисполнителя по рассмотрению обращений граждан, наличие оснований для принятия решения об оставлении обращения без ответа или прекращения переписки.

6.4. Нарушение действующей Инструкции, порядка рассмотрения обращений, нарушение сроков рассмотрения обращений или принятие по ним необоснованных, неправомерных решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут ответственность виновных гражданских служащих в соответствии с законодательством Российской Федерации.