



**МИНИСТЕРСТВО ЭКОНОМИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ
РЕСПУБЛИКИ КРЫМ**

ПРИКАЗ

"01" августа 2025 г.

г. Симферополь

№ 245

*Об утверждении Положения
об организации личного приема граждан
в Министерстве экономического развития
Республики Крым и признании
утратившим силу приказа Министерства
экономического развития Республики
Крым от 22.01.2020 № 15*

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 прилагаемое Положение об организации личного приема 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 размещение на Правовом портале в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
4. Признать утратившим силу приказ Министерства экономического развития Республики Крым от 22 января 2020 № 15 «О порядке работы с обращениями граждан и регистрации обращений».

5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Первый заместитель министра

 **Р. ХИТУЩЕНКО**

Приложение
к приказу Министерства
экономического развития
Республики Крым
от «01» августа 2025 г. № 245

ПОЛОЖЕНИЕ
об организации личного приема граждан
в Министерстве экономического развития Республики Крым

I. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет порядок организации личного приема граждан министром экономического развития Республики Крым, первым заместителем министра экономического развития Республики Крым, заместителями министра экономического развития Республики Крым (далее – руководство), а также уполномоченными ими должностными лицами в соответствии с утвержденными графиками по предварительной записи.

1.2. Личный прием граждан в Министерстве экономического развития Республики Крым (далее - Министерство) осуществляется 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), Конституцией Республики Крым, Законом Республики Крым от 28.03.2025 № 48-ЗРК/2025 «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Республике Крым», настоящим Положением.

1.3. Подготовку графика личного приема граждан осуществляет управление делопроизводства и работы с обращениями граждан (далее – управление).

1.4. Графики личного приема граждан руководством Министерства, а также уполномоченными ими должностными лицами размещаются на официальном сайте Министерства.

1.5. Личный прием граждан руководством Министерства, а также уполномоченными ими должностными лицами, проводится по вопросам, решение которых отнесено к их компетенции.

1.6. Организация личного приема граждан руководством Министерства, а также уполномоченными ими должностными лицами возлагается на управление.

1.7. Личный прием граждан проводится руководством Министерства, а также уполномоченными ими должностными лицами согласно графику на рабочих местах в кабинетах Министерства по адресу: 295005, г. Симферополь, пр. Кирова, 13.

Сведения о месте нахождения Министерства, режиме работы, телефонных номерах, а также почтовых адресах для направления обращений граждан размещены на официальном сайте Министерства:

<https://minek.rk.gov.ru/>.

Помещение, в котором граждане ожидают своей очереди, должно быть оснащено стульями и столом с канцелярскими принадлежностями для удобства граждан.

1.8. При необходимости могут проводиться выездные приемы граждан.

II. Предварительная запись на прием

2.1. Запись граждан на личный прием осуществляется в соответствии с графиком личного приема граждан руководством Министерства, а также уполномоченными ими должностными лицами на основании обращений граждан.

2.2. Запись граждан на личный приём и в режиме ВКС (видео-конференц-связь) осуществляется с понедельника по пятницу, с 9.00 до 13.00 и с 14.00 до 18.00 (кроме праздничных дней) по телефону: +7(3652)500-857. Заявления граждан о личном приеме могут быть направлены в письменном виде почтовым отправлением (295005, г. Симферополь, пр. Кирова, 13), в форме электронного документа или посредством передачи заявления в Министерство.

Заявление о записи на личный прием может быть передано гражданином непосредственно специалисту при проведении приема граждан.

Специалист в ходе личной беседы с гражданами вправе уточнить причины обращения и суть вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность просьбы гражданина в записи на личный прием. В ходе предварительной беседы гражданину может быть предложено оставить свое заявление в письменном виде без записи на личный прием. В этом случае специалист обязан принять у гражданина письменное заявление, сделать соответствующую отметку о принятии.

2.3. Заявления граждан о личном приеме регистрируются в управлении делопроизводства и работы с обращениями граждан.

2.4. Срок рассмотрения заявления, подготовки документов и полной информации к приему не должен превышать 30 дней со дня регистрации заявления.

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, а также уполномоченные ими должностные лица вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 15 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

III. Прием граждан

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

3.2. Не позднее чем в однодневный срок до установленной даты приема информация о месте, дате и времени записи на личный прием доводится до сведения граждан специалистом.

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

3.4. До начала приема:

- специалист представляет руководству Министерства, а также уполномоченным им должностным лицам, проводящим личный прием, список граждан, записавшихся на личный прием, с указанием краткого содержания вопросов обращений;

- гражданин, приглашенный на прием, предъявляет специалисту документ, удостоверяющий его личность, позволяющий установить личность обратившегося.

3.5. Личный прием граждан осуществляется в установленное время в порядке очередности, согласно предварительной записи.

3.6. Правом на личный прием в первоочередном порядке обладают Герои Социалистического Труда, Герои Труда Российской Федерации, полные кавалеры ордена Трудовой Славы, женщины, которым присвоено звание «Мать-героиня»; инвалиды Великой Отечественной войны, ветераны Великой Отечественной войны, бывшие несовершеннолетние узники концлагерей, гетто и других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период Второй мировой войны; инвалиды боевых действий, отнесенные к таковым в соответствии с Федеральным законом от 12.01.1995 № 5-ФЗ «О ветеранах»; ветераны боевых действий, лица, имеющие правоотношения с организацией, осуществляющей защиту интересов ветеранов локальных войн и военных конфликтов, принимающие (принимавшие) участие в специальной военной операции на территориях Украины, Донецкой Народной Республики, Луганской Народной Республики, Запорожской области и Херсонской области, а также члены их семей; члены семей военнослужащих, погибших при исполнении обязанностей военной службы; лица, удостоенные звания «Почетный гражданин Республики Крым»; инвалиды I, II групп и дети-инвалиды, их законные представители (один из родителей, усыновителей, опекунов или попечителей) либо лица, их сопровождающие, по вопросам, касающимся сопровождаемых ими инвалидов; беременные женщины; лица старше 70 лет.

Право на личный прием в первоочередном порядке граждан, указанных в абзаце первом настоящего пункта, реализуется после реализации права на личный прием в первоочередном порядке отдельных категорий граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

3.7. В случае неявки гражданина по уважительной причине на личный прием и невозможности рассмотрения обращения без его участия должностное лицо, ведущее прием, переносит рассмотрение его

обращения на новый срок, но не более чем на один месяц, о чем сообщается гражданину письменно и по телефону (при наличии).

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

3.9. В случае отсутствия в назначенный день приема (командировка, болезнь или другие уважительные причины) должностного лица, проводящего прием граждан, прием переносится на другой приемный день, о чем гражданин уведомляется письменно и по телефону (при наличии).

По поручению министра проведение личного приема может быть поручено другому должностному лицу.

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

3.11. В случае, если изложенные в обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, гражданину с его согласия предоставляется устный ответ. В этом случае гражданин должен расписаться в карточке личного приема в том, что он получил соответствующее разъяснение и письменного ответа не требует.

3.12. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поднятых в обращении вопросов в течение 30 календарных дней со дня подписания (регистрации) поручения по результатам личного приема.

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, а также уполномоченные ими должностные лица вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 15 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

3.13. О порядке дальнейшего рассмотрения обращения и подготовки письменного ответа граждан уведомляется устно во время приема.

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

3.15. При этом ответы на письменные обращения граждан, поступившие в ходе личного приема, направляются заявителям за подписью должностных лиц, которым были даны поручения в ходе рассмотрения обращения на личном приеме.

3.16. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Министерства, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

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

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

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

3.21. Карточка личного приема с заявлениями и поручениями, выданными по результатам личного приема соответствующим должностным лицом, ставится на контроль в управлении делопроизводства и работы с обращениями граждан.

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

3.23. Информация об исполнении задания и поручения представляется в установленном порядке исполнителем в управлении делопроизводства и работы с обращениями граждан.

3.24. Информация о принятых по обращениям мерах, а также материалы личного приема граждан направляются должностному лицу, осуществляющему личный прием.

3.25. После возвращения материалов личного приема граждан в управление делопроизводства и работы с обращениями граждан, если по ним не поступает дополнительных поручений, они снимаются с контроля и формируются «В дело». Если рассмотрение обращения остается на контроле, делается запись о продлении срока рассмотрения обращения.

3.26. Документы по личному приему формируются в отдельные папки в соответствии с утвержденной номенклатурой дел и хранятся в управлении делопроизводства и работы с обращениями граждан в течение 5 лет, после чего подлежат уничтожению в установленном порядке.