



**МИНИСТЕРСТВО
ТРАНСПОРТУ
РЕСПУБЛИКИ КРИМ**

**МИНИСТЕРСТВО
ТРАНСПОРТА
РЕСПУБЛИКИ КРЫМ**

**КЪЫРЫМ
ДЖУМХУРИЕТИНИНЪ
НАКЪЛИЯТ НАЗИРЛИГИ**

ПРИКАЗ

27 август 2025 г.

г. Симферополь

№ 332

*Об утверждении Положения о порядке
рассмотрения обращений и организации
личного приёма граждан в Министерстве
транспорта Республики Крым*

В соответствии с требованиями Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федерального закона от 09 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Закона Республики Крым от 19 июля 2022 года № 307-ЗРК/2022 «Об исполнительных органах Республики Крым», Закона Республики Крым от 28 марта 2025 года № 48-ЗРК/2025 «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Республике Крым», Положения об организации личного приёма граждан в Совете министров Республики Крым, утверждённого постановлением Совета министров Республики Крым от 09 июля 2014 года № 186, Положения о Министерстве транспорта Республики Крым, утверждённого постановлением Совета министров Республики Крым от 27 июня 2014 года № 155,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений и организации личного приёма граждан в Министерстве транспорта Республики Крым, согласно приложению к данному приказу.

2. Отделу делопроизводства управления делопроизводства, кадрового обеспечения, противодействия коррупции и работы с обращениями граждан ознакомить сотрудников Министерства транспорта Республики Крым с настоящим приказом.

3. Приказ Министерства транспорта Республики Крым от 29.08.2022 № 254 «Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений и организаций личного приёма граждан в Министерстве транспорта Республики Крым» признать утратившим силу.

4. Управлению делопроизводства, кадрового обеспечения, противодействия коррупции и работы с обращениями граждан обеспечить размещение (опубликование) настоящего приказа на официальном сайте Министерства транспорта Республики Крым и направление для размещения (опубликования) на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и на «Официальном интернет-портале правовой информации» Правительства Республики Крым.

5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

6. Настоящий приказ вступает в силу с момента опубликования.

**Заместитель министра транспорта
Республики Крым-начальник
управления экономики и финансов**

 **Л.Г. Олейник**

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращений и организации личного приёма
граждан в Министерстве транспорта Республики Крым

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений и организации личного приёма граждан в Министерстве транспорта Республики Крым (далее – Положение) разработано в соответствии с требованиями Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федерального закона от 09 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Закона Республики Крым от 19 июля 2022 года № 307-ЗРК/2022 «Об исполнительных органах Республики Крым», Закона Республики Крым от 28 марта 2025 года № 48-ЗРК/2025 «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Республике Крым» и Положения о Министерстве транспорта Республики Крым, утверждённого постановлением Совета министров Республики Крым от 27 июня 2014 года № 155.

1.2. Положение устанавливает единый порядок рассмотрения Министерством транспорта Республики Крым (далее - Министерство) обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, а также определяет порядок организации личного приёма граждан министром транспорта Республики Крым (далее - Министр), заместителями министра транспорта Республики Крым (далее - заместители Министра) в соответствии с распределением функциональных обязанностей и утверждёнными графиками личного приёма граждан в Министерстве (далее - график личного приёма граждан), устанавливает дополнительные гарантии реализации права граждан на обращение

1.3. При рассмотрении обращений граждан соблюдается исполнение положений Конституции Российской Федерации, Конституции Республики Крым, Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», иных нормативных правовых актов Российской Федерации и Республики Крым.

1.4. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на:

- все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными

конституционными законами и иными федеральными законами;

- на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом;

- правоотношения, связанные с рассмотрением указанными органами, должностными лицами обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц;

- правоотношения, связанные с рассмотрением государственными и муниципальными учреждениями, иными организациями и их должностными лицами, осуществляющими публично значимые функции, обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц.

1.5. Настоящим Положением определяются:

- уполномоченные лица на принятие решений по рассмотрению обращений граждан;

- структурное подразделение или должностное лицо, ответственное за организацию рассмотрения обращений граждан;

- форма листка для резолюций лиц, уполномоченных на принятие решений по рассмотрению обращений граждан, утверждена приложениями № 10-15 Инструкции по делопроизводству Министерства транспорта Республики Крым, утверждённой приказом Министерства от 30 декабря 2016 года № 373:

- требования к поступившим обращениям граждан;

- порядок рассмотрения обращений граждан;

- направление ответов на обращения граждан;

- сроки рассмотрения обращений граждан;

- порядок и формы контроля за организацией работы по рассмотрению обращений граждан;

- оформление и хранение дел по обращениям граждан.

1.6. Организацию работы по регистрации и хранению обращений граждан по результатам их рассмотрения осуществляет отдел делопроизводства управления делопроизводства, кадрового обеспечения, противодействия коррупции и работы с обращениями граждан Министерства (далее - Отдел).

1.7. Вопросы работы по обращениям граждан, не установленные настоящим Положением, регулируются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и Республики Крым.

2. Основные термины, используемые в настоящем Положении

2.1. Обращение гражданина (далее – Обращение) – 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)», иной информационной системы Министерства либо официального сайта Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан (если иное не установлено Федеральным законом), предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в Министерство.

2.2 Предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности Министерства, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической, имущественных, земельных и иных сфер деятельности государства и общества.

2.3. 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, либо критика деятельности Министерства и его должностных лиц.

2.4. 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 истёк установленный законодательством срок рассмотрения;
- указывается на другие недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего Обращения.

2.5. Коллективное обращение - обращение двух или более лиц, а также обращение, принятое на митинге или собрании и подписанное организаторами или участниками митинга или собрания.

2.6. Первичное обращение - обращение по вопросу, который ранее не рассматривался в Министерстве, либо поступившее от лиц, ранее не обращавшихся в Министерство по вопросу, который ранее не рассматривался в Министерстве.

2.7. Уполномоченное лицо (исполнитель) - должностное лицо, в чьём исполнении по поручению Министра, заместителей Министра находится на рассмотрении обращение гражданина.

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

2.9. Дубликат обращения - повторный экземпляр или копия одного и того же обращения заявителя.

2.10. Повторное обращение - обращение, поступившее от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, на которое заявителю был дан ответ в соответствии с законодательством.

2.11. **Заявитель** - лицо, направившее в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалобу в Министерство.

3. Требования к поступившим обращениям

3.1. Обращение в письменной форме должно содержать:

- наименование исполнительного органа либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица или должность соответствующего лица;
- фамилию, имя, отчество заявителя (последнее - при наличии);
- почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, если ответ должен быть направлен в письменной форме, либо адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа;
- изложение заявителем сути предложения, заявления, жалобы;
- личную подпись заявителя;
- дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин может прилагать к письменному Обращению документы и материалы либо их копии.

3.1.1. Обращение, поступившие в Министерство в форме электронного документа, подлежат рассмотрению в порядке, установленном Федеральным Законом № 59-ФЗ. В обращении 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 Министерства, обеспечивающей идентификацию (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.

3.2. 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 даётся.

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 компетенцией, о чём в течение семи дней со дня регистрации Обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

3.3. Обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в Управление по вопросам миграции МВД по Республике Крым 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.

3.4. 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 противном случае, при отсутствии изложения сути заявления, жалобы в письменном виде или в форме электронного документа, исполнитель обязан направить в течение семи дней со дня регистрации обращения в адрес заявителя соответствующее уведомление о невозможности рассмотрения такого Обращения.

4. Порядок рассмотрения обращений граждан

4.1. Порядок рассмотрения обращений граждан включает следующие административные процедуры:

- приём, регистрация и первичная обработка письменных обращений граждан;
- направление обращений на рассмотрение Министру, заместителям Министра (далее - Руководству);
- передача обращений для рассмотрения исполнителям Министерства согласно резолюции Руководства;
- рассмотрение обращений исполнителями, подготовка проектов ответов по результатам рассмотрения обращений;
- направление ответов по результатам рассмотрения обращений заявителям.

4.2. Работа по обеспечению деятельности по рассмотрению обращений граждан в Министерстве возложена на Министра, заместителей Министра (далее – уполномоченные лица) в соответствии с распределением должностных обязанностей.

Все поступающие в Министерство обращения граждан, направленные из иных органов власти, почтовые письменные обращения граждан, обращения в форме электронного документа, а также передаваемые лично гражданами обращения и документы, связанные с их рассмотрением, в течение рабочего дня передаются в Отдел на регистрацию.

4.3. Специалист Отдела:

- проверяет Обращение на повторность, при необходимости сверяет с находящейся в архиве предыдущей перепиской;
- регистрирует обращение в информационной базе данных «Автоматизированная система обращений граждан» (далее - ИБД «АСОГ»), указывая дату поступления и регистрационный номер.

4.4. Ответственным специалистом Отдела при регистрации Обращений в электронной базе заполняется регистрационно-контрольная карточка.

в которой:

- указываются фамилия, имя, отчество заявителя (в именительном падеже), его адрес, номер телефона (при наличии);
- проставляется вид Обращения: заявление, коллективное заявление, предложение, коллективное предложение, жалоба, коллективная жалоба. Если обращение подписано двумя и более авторами, то обращение считается коллективным;
- указывается тема Обращения;
- отметка о повторности Обращения;
- если письменное Обращение перенаправлено из других исполнительных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, то указывается соответствующий орган или должностное лицо, от которого оно поступило, указываются дата и исходящий номер сопроводительного письма.

4.5. Результатом регистрации Обращения является подготовка к передаче зарегистрированного обращения на резолюцию Руководству по компетенции.

4.6. Основанием для передачи Обращения исполнителю является получение специалистом Отдела Обращения с резолюцией Руководства о порядке его дальнейшего рассмотрения с указанием ответственного исполнителя.

4.7. Специалист Отдела в течение одного рабочего дня:

- указывает в регистрационно-контрольной карте ИБД «АСОГ» ответственных исполнителей и соисполнителей согласно резолюции, содержание резолюции, срок исполнения, дату передачи на исполнение Обращения;
- передает должностным лицам на исполнение Обращение согласно резолюции под роспись.

4.8. В случае, если по мнению ответственного исполнителя Обращение не относится к его компетенции, он обязан в трёхдневный срок согласовать с Руководителем, который подписал резолюцию, направление Обращения иному ответственному исполнителю с обязательным уведомлением Отдела о замене ответственного исполнителя для внесения изменений об ответственных исполнителях в ИБД «АСОГ».

4.9. При смене ответственного исполнителя Отдел обязан внести изменения в данные ИБД «АСОГ» и направить Обращение новому ответственному исполнителю по уточненной резолюции.

4.10. При отсутствии уведомления Отдела о смене ответственного исполнителя ответственность за рассмотрение Обращения возлагается на того ответственного исполнителя, который указан в регистрационно-контрольной карточке ИБД «АСОГ».

4.11. Если вопросы, затронутые в Обращении, относятся к компетенции нескольких ответственных лиц, в резолюции указываются все ответственные лица, с указанием ответственного за подготовку ответа на Обращение в целом. Если в резолюции отсутствует отметка об ответственном за рассмотрение Обращения, ответственным считается исполнитель, который

указан в резолюции первым. В этом случае соисполнители обязаны предоставить ответственному за рассмотрение Обращения исполнителю часть ответа на Обращение в части своей компетенции не позднее, чем за 3 (три) дня до установленного срока. Ответственный исполнитель осуществляет контроль за полнотой и правильностью подготовки материалов по Обращению всеми соисполнителями и соблюдением ими установленных сроков. Ответственный исполнитель формирует окончательный ответ по Обращению при поступлении материалов от соисполнителей.

При нарушении соисполнителями сроков исполнения ответственный за подготовку ответа уведомляет Руководство и Отдел о нарушении исполнительской дисциплины с целью предотвращения нарушений законодательства об обращениях граждан.

4.12. Без рассмотрения может быть оставлено Обращение, лишённое по содержанию логики и смысла, если имеется решение суда о признании заявителя недееспособным в связи с наличием у него психического расстройства.

4.13. Решение об оставлении Обращения без ответа по существу (без рассмотрения) на основании служебной записки исполнителя принимается Министром.

4.14. Обращение, содержащее сведения о систематическом ущемлении прав и свобод граждан, многочисленных или грубых нарушениях закона, а также Обращение по наиболее актуальным (резонансным) вопросам проверяется, в случае необходимости, с выездом на место.

4.15. Для обеспечения полноты и объективности проверок по любому Обращению к их проведению могут привлекаться специалисты других ведомств и организаций, а в случае необходимости - заявители.

При рассмотрении Обращения заявитель имеет право представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме.

4.16. 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, уполномоченное лицо Министерства 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.

4.17. Обращение, поступившее после прекращения переписки, и не содержащее новых доводов, остается без рассмотрения на основании мотивированного заключения исполнителя, по согласованию с должностным лицом, на которого возлагаются обязанности по обеспечению объективности, всесторонности и своевременности рассмотрения Обращений, с уведомлением об этом заявителя.

Принятие решений о продлении срока рассмотрения обращения или безосновательности очередного обращения и прекращении с гражданином

переписки принимается в составе комиссии уполномоченным лицом Министерства, курирующим структурное подразделение, на рассмотрении в котором находится обращение.

Переписка прекращается один раз на основании мотивированного заключения исполнителя, утверждённого уполномоченным должностным лицом. Сообщение об этом до истечения срока рассмотрения обращения направляется автору.

Переписка возобновляется, если причины, по которым она была прекращена, устранены.

4.18. Заявление гражданина о прекращении рассмотрения его Обращения дает право проверяющему его заявление должностному лицу прекратить дальнейшую проверку, если в полученных материалах нет сведений о наличии нарушений закона, требующих принятия мер реагирования.

4.19. 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 исполнительный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в Обращении вопросов.

4.20. В случае, если в письменном Обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Министерства, Обращение направляется в течение 7 (семи) дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в Обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего Обращение, о перенаправлении Обращения, за исключением случая, если текст письменного Обращения не поддается прочтению, в следующем порядке:

- исполнитель предоставляет на подпись Руководству проект письма о перенаправлении Обращения в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в Обращении вопросов;

- в случае принятия Руководством решения о перенаправлении Обращения, в адрес заявителя направляется соответствующее уведомление. Второй экземпляр письма передаётся в Отдел.

4.21. Запрещается направление Обращения на рассмотрение в Министерство или должностному лицу Министерства, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

4.22. В случае если решение поставленных в Обращении вопросов относится к компетенции нескольких исполнительных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия Обращения в течение 7 (семи) дней со дня регистрации направляется по принадлежности с уведомлением об этом заявителя. Второй экземпляр передаётся в Отдел.

4.23. При одновременном поступлении основного Обращения и его дубликата либо поступлении дубликата до окончания рассмотрения

основного Обращения даётся единый ответ.

Если дубликат поступил после рассмотрения основного Обращения, то заявителю не позднее 10-дневного срока с момента регистрации дубликата ответ на него направляется со ссылкой на дату и исходящий номер отправленного ответа на основное Обращение. Копия ответа направляется в случае прямого указания заявителя о его неполучении.

4.24. Исполнитель:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение Обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего Обращение;
- изучает Обращение и материалы к нему, запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения Обращения документы и материалы;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- своевременно, не позднее чем за 3 (три) дня до истечения срока рассмотрения Обращения, предоставляет Руководству проект письменного ответа на Обращение.

4.25. Ответственные исполнители вправе направлять руководителям учреждений, подведомственных Министерству, поручения о рассмотрении фактов, изложенных в Обращении, с требованием проведения всесторонней и объективной проверки, предоставления результатов проведённой проверки, при условии, что указанные факты не касаются лично руководителя учреждения или организации работы в учреждении в целом.

Ответственность за объективность и своевременность предоставления данной информации несут руководители подведомственных Министерству учреждений.

4.26. Ответственные исполнители в случае возникновения конфликта или спорной ситуации по фактам, указанным в Обращении, вправе ходатайствовать перед Министром о проведении комиссионной проверки. В случае принятия решения о проведении комиссионной проверки приказом Министерства создаётся комиссия и утверждается её состав. После проведения комиссионной проверки ответственный исполнитель готовит ответ на Обращение с учётом результатов проверки.

4.27. При завершении рассмотрения Обращения исполнитель предоставляет ответ на Обращение Руководству для подписи с предоставлением всех документов, относящихся к рассмотрению данного Обращения (запросы в подведомственные учреждения, иные органы, ответы на направленные запросы, иные документы, относящиеся к предмету Обращения).

4.28. После утверждения Руководством ответа по результатам рассмотрения Обращения ответственный исполнитель направляет ответ автору, а также в соответствующий орган или должностному лицу, если они обращались с такой просьбой. Вторые экземпляры ответов с оригиналом Обращения передаются в Отдел на хранение.

4.29. Отдел при получении материалов рассмотрения Обращения

фиксирует факт передачи документов в журнале, формирует дело заявителя и обеспечивает внесение в ИБД «АСОГ» соответствующей информации об исполнении.

По истечении времени, достаточного для получения и прочтения письменного ответа, с заявителем, для ознакомления с его мнением о полноте и качестве рассмотрения обращения, лицо, ответственное за работу с обращениями граждан, осуществляет обратную связь. При наличии телефонного номера автора обращения, путем исходящих телефонных вызовов, уточняется получение ответа и мнение автора о полноте и качестве рассмотрения обращения, при наличии адреса электронной почты обращение направляется с просьбой направить данную информацию по электронной почте.

4.30. Рассмотрение Обращения считается исполненным в случае, если соблюдены все условия настоящего Положения и действующего законодательства, и ответ на Обращение направлен всем адресатам.

4.31. Документы по рассмотрению Обращений граждан формируются в отдельные дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел и хранятся в Министерстве в течение 5 (пяти) лет, после чего подлежат уничтожению в установленном порядке.

4.32. Заявитель либо его представитель по письменному заявлению имеет возможность знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, снимать копии документов с использованием собственных технических средств, 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.

4.33. При необходимости решение об ознакомлении заявителя либо его представителя с конкретно указанным им документом и снятии с него копий может принять непосредственный исполнитель, рассматривавший Обращение, по согласованию с конкретными должностными лицами, на которых возлагаются обязанности по обеспечению объективности, всесторонности и своевременности рассмотрения обращений.

5. Дополнительные гарантии прав граждан при рассмотрении обращения

5.1. При рассмотрении обращения в Министерстве, направивший (подавший) обращение, 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 адресату (в том числе на личном приеме);
- истребовать на стадии рассмотрения обращения в Министерстве документы и материалы либо их копии, прилагаемые к обращению. В целях

обеспечения рассмотрения обращения Министерство вправе изготовить и оставить в своём распоряжении копии возвращаемых документов и материалов, обеспечив их хранение с соблюдением законодательства Российской Федерации в области персональных данных.

5.2. 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 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», руководитель государственного органа, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более на 15 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

5.3. 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 возвращённых документов и материалов, обеспечив их хранение с соблюдением законодательства Российской Федерации в области персональных данных.

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

5.5. Копия ответа на обращение, поступившее в Министерство 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. Организация личного приема граждан, особенности работы с устными обращениями граждан

6.1. Личный приём граждан в Министерстве осуществляется на основании Конституции Российской Федерации, Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Конституции Республики Крым, Закона Республики Крым от 28 марта 2025 года № 48-ЗРК/2025 «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Республике Крым», Положения о Министерстве транспорта Республики Крым, утверждённого постановлением Совета министров Республики Крым от 27 июня 2014 года № 155.

6.2. Личный приём граждан в Министерстве осуществляется Руководством (в соответствии с графиком личного приёма граждан).

6.3. Личный приём граждан Руководством проводится в занимаемых Министерством помещениях, указываемых в графике личного приёма граждан.

6.4. График личного приёма граждан размещается на официальном сайте Министерства в государственной информационной системе «Портал Правительства Республики Крым».

6.5. Личный приём граждан должностными лицами проводится по вопросам, относящимся к их компетенции.

6.6. Граждане могут обратиться на личный приём в день проведения личного приёма, а также по предварительной записи. Граждане, предварительно записавшиеся на личный приём, принимаются приоритетно в соответствии с назначенным временем приёма.

6.7. Запись граждан на личный приём осуществляется в соответствии с графиком личного приёма граждан Руководством на основании заявлений граждан.

6.8. Предварительную запись граждан на личный приём осуществляет Отдел.

6.9. Заявления граждан о личном приёме принимаются в Министерстве по адресу: 295034, Республика Крым, г. Симферополь, ул. Киевская, д. 81 сотрудниками Отдела.

6.10. Заявления о личном приёме могут быть поданы лично, направлены почтовым отправлением, по электронной почте с последующим предоставлением оригинала.

6.11. Заявления о приёме, переданные по телефону, к рассмотрению не принимаются.

6.12. Письменные заявления граждан о личном приёме регистрируются в Отделе в течение трёх дней с момента поступления в Министерство.

6.13. Личный приём граждан регистрируется в ИБД «АСОГ», где указывается дата и присваивается регистрационный номер.

Ответственным специалистом Отдела при регистрации в ИБД «АСОГ» заполняется регистрационно-контрольная карточка, в которой:

- указываются фамилия, имя, отчество заявителя (в именительном падеже), его адрес, номер телефона (при наличии);
- проставляется вид Обращения: заявление, коллективное заявление, предложение, коллективное предложение, жалоба, коллективная жалоба. Если Обращение подписано двумя и более авторами, то Обращение считается коллективным;
- указывается тема Обращения;
- ставится отметка о повторности Обращения;

6.14. Заявления о личном приёме рассматриваются на соответствие следующим требованиям:

- заявление должно соответствовать требованиям Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- в заявлении должны быть конкретизированы вопросы, по которым

гражданин желает записаться на личный приём;

- интересующий гражданина вопрос должен относиться к компетенции Министерства;

- предоставляемые гражданином материалы не должны содержать нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц и членов их семей, а также других лиц;

- решение вопроса не должно противоречить действующему законодательству;

- просьба гражданина о личном приёме не должна быть анонимной;

- заявление может подкрепляться материалами и документами, обосновывающими или поясняющими суть Обращения.

6.15. Если заявление гражданина о личном приёме не соответствует вышеперечисленным требованиям, то в записи на приём гражданину может быть отказано с разъяснением причин отказа. Решение об этом принимается Руководством, о чём гражданин уведомляется в трёхдневный срок с момента принятия решения. Решение оформляется соответствующей резолюцией.

6.16. Руководство, рассмотрев заявление о личном приёме, может принять решение о переадресации заявления в установленном порядке в другой орган или должностному лицу, в полномочия которых входит решение поднимаемых в заявлении вопросов, с уведомлением гражданина о переадресации заявления. Переадресация осуществляется в течение семи дней с момента регистрации заявления с уведомлением гражданина о переадресации.

6.17. Срок рассмотрения заявления, подготовки документов и полной информации к приёму не должен превышать тридцать дней со дня регистрации заявления.

6.18. Руководство, рассмотрев заявление о личном приёме, может принять решение о проведении личного приёма граждан вне утверждённого графика личного приёма граждан.

6.19. Информация о дате, месте приёма, а также об установленных для приёма днях и часах доводится до сведения граждан путём направления уведомления (приглашения) о записи на личный приём к Руководству. Приглашение направляется гражданину в течение трёх дней с момента принятия решения о личном приёме. В случае, если гражданин в своих контактных данных указал контактный номер телефона, он дополнительно приглашается на личный приём в устной форме в телефонном режиме.

6.20. Форма листка для резолюций лиц, уполномоченных по рассмотрению обращений граждан, утверждена приложениями № 10-15 Инструкции по делопроизводству Министерства транспорта Республики Крым, утверждённой приказом Министерства от 30 декабря 2016 года № 373.

6.21. Приём граждан осуществляется после предварительного рассмотрения заявлений и подготовки необходимых материалов.

6.22. При необходимости могут проводиться выездные приёмы.

6.23. До начала приёма:

- должностное лицо Отдела предоставляет должностному лицу, которое проводит личный приём, список граждан, записавшихся на личный приём, с указанием краткого содержания вопросов Обращений;

- карточки личного приёма граждан;

- заявления граждан о личном приёме с приложениями (при наличии).

6.24. Гражданин, приглашенный на приём, обязан предъявить документ, удостоверяющий его личность, выданный официальным учреждением на его имя.

6.25. Личный приём граждан осуществляется в порядке очерёдности: первоочередно принимаются граждане согласно предварительной записи, затем граждане, пришедшие на личный приём в день личного приёма.

6.26. В случае неявки гражданина на личный приём организация рассмотрения Обращения осуществляется в установленном порядке согласно требованиям Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

6.27. В случае отсутствия в назначенный день приёма (командировка, болезнь или другие уважительные причины) должностного лица, проводящего приём граждан, приём переносится на другой день, о чём гражданин уведомляется в письменном виде либо в телефонном режиме.

6.28. По поручению Министра, заместителей Министра проведение личного приёма может быть поручено другому должностному лицу. Поручение оформляется соответствующей резолюцией.

6.29. Содержание устного Обращения гражданина, озвученного на личном приёме, заносится в карточку личного приёма гражданина.

6.30. В случае, если изложенные в Обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, гражданину с его согласия предоставляется устный ответ, о чём делается запись в карточке личного приёма гражданина.

6.31. В остальных случаях даётся письменный ответ по существу поднятых в Обращении вопросов в течение тридцати дней со дня подписания (регистрации) поручения по результатам личного приёма.

6.32. О порядке дальнейшего рассмотрения Обращения и подготовки письменного ответа гражданин уведомляется устно во время приёма.

6.33. Если на личном приёме возникают новые вопросы и Обращения, которые не могут быть решены непосредственно во время приёма, гражданину предлагается изложить интересующие его вопросы в письменном Обращении, которое подлежит регистрации как вновь поступившее в установленном порядке.

6.34. В случае, если на личном приёме поднимаются вопросы, решение которых не входит в компетенцию Министерства, гражданину дается устное разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

6.35. В ходе личного приёма гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении Обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поднятых в обращении вопросов.

6.36. Граждане, находящиеся в нетрезвом состоянии, на личный приём не допускаются.

6.37. К участию в проведении личного приёма граждан могут быть привлечены сотрудники структурных подразделений Министерства, руководители и сотрудники подведомственных Министерству учреждений, иные лица по согласованию, для оптимального и оперативного решения поставленных вопросов.

7. Дополнительные гарантии реализации права граждан на личный приём

7.1. Правом на личный приём в первоочерёдном 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, отнесённые к таковым в соответствии с Федеральным законом от 12 января 1995 года № 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 «Почётный гражданин Республики Крым»;
- инвалиды I, II групп и дети-инвалиды, их законные представители (один из родителей, усыновителей, опекун или попечитель) либо лица, их сопровождающие, по вопросам, касающимся сопровождаемых ими инвалидов;
- беременные женщины;
- лица старше 70 лет.

7.2. Право на личный приём в первоочерёдном порядке граждан, указанных в пункте 7.1., реализуется после реализации права на личный приём в первоочерёдном порядке отдельных категорий граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

8. Порядок и формы контроля за организацией работы по рассмотрению Обращений граждан

8.1. Обращения, поступившие на рассмотрение в Министерство

из Совета министров Республики Крым, Аппарата Государственного Совета Республики Крым, может быть поставлено на контроль Аппаратом Совета министров Республики Крым, Аппаратом Государственного Совета Республики Крым.

8.2. Основаниями для постановки на контроль могут служить обстоятельства, свидетельствующие о незавершенности мероприятий по решению вопросов, поставленных в Обращении.

8.3. В случае установления дополнительного контроля ответственные исполнители несут ответственность за работу по рассмотрению Обращения до окончательного решения вопроса.

8.4. Отделом осуществляется текущий контроль путём оперативного выяснения хода рассмотрения Обращений, напоминания о подготовке ответов, информирования Руководства о нарушении сроков рассмотрения Обращений ответственными исполнителями.

8.5. Руководство несёт персональную ответственность за правильность определения ответственного исполнителя и соисполнителя по рассмотрению Обращений граждан, за наличие оснований для принятия решения об оставлении Обращения без ответа или прекращении переписки.

8.6. По результатам проведённых проверок, в случае выявления нарушений прав граждан, осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с действующим законодательством.

9. Оформление и хранение дел по обращениям граждан

9.1. Обращения граждан со всеми относящимися к ним материалами формируются в дела и хранятся в Отделе.

9.2. Обращение заявителя считается рассмотренным, исполненным и подлежит списанию в дело с момента подписания Руководством итогового ответа, а также направления ответа заявителю.

9.3. Дела по Обращениям, адресованным непосредственно в Министерство, подлежат хранению в Министерстве.

9.4. Обращения граждан, ответы на них и документы, связанные с их разрешением, формируются в дела по календарному году.

9.5. Документы в делах располагаются в хронологическом порядке поступления. Основания (письма-обращения) помещаются после материалов по рассмотрению Обращения.

9.6. Каждое Обращение и все документы по его рассмотрению и разрешению составляют в деле самостоятельную группу.

9.7. При формировании дел проверяется правильность оформления документов в дело, их полнота (комплектность). Неразрешённые Обращения граждан, а также неправильно оформленные документы в дело подшивать запрещается.

9.8. Ответственность за сохранность документов по Обращениям граждан, законченных делопроизводством, возлагается на Отдел, а находящихся на исполнении - на начальников структурных подразделений

Министерства и должностных лиц, работающих с данной категорией документов.

9.9. Результат процедуры - хранение Обращений граждан с материалами по их рассмотрению в течение 5 (пяти) лет.

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

10.1. Предметом обжалования являются решения или действия (бездействие) должностных лиц Министерства, принятые или осуществлённые ими в ходе исполнения настоящего Порядка.

10.2. Жалоба гражданина на решение или действие (бездействие) должностных лиц Министерства в связи с рассмотрением обращений граждан подаётся в письменной или в электронной форме и рассматривается в соответствии с настоящим Порядком.

10.3. 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.

10.4. Рассмотрение жалобы на решение или действие (бездействие) должностных лиц Министерства, подготовка и подписание ответа на жалобу возлагаются на министра, уполномоченное лицо.

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

10.6. 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.

10.7. Обжалование решения или действия (бездействия) министра, первого заместителя министра, заместителей министра, связанного с рассмотрением обращения гражданина, а также решения, принятого по результатам рассмотрения жалобы на решение или действие (бездействие), указанных в пунктах 10.4, 10.5 настоящего раздела Порядка, осуществляется в административном или судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.