



## МИНИСТЕРСТВО ВНУТРЕННЕЙ ПОЛИТИКИ, ИНФОРМАЦИИ И СВЯЗИ РЕСПУБЛИКИ КРЫМ

МИНИСТЕРСТВО ВНУТРІНЬОЇ  
ПОЛІТИКИ, ІНФОРМАЦІЇ ТА  
ЗВ'ЯЗКУ РЕСПУБЛІКИ КРИМ

КЪЫРЫМ ДЖУМХУРИЯТИНИНЪ ИЧКИ  
СВЯСЕТІ, ИНФОРМАЦИЯ ВЕ АЛЯКЪА  
НАЗІРЛИГИ

### П Р И К А З

18 ноября 2021 г.

№ 214-02

г. Симферополь

*О внесении изменений в приказ  
Министерства внутренней политики,  
информации и связи Республики Крым  
от 11 августа 2022 года № 187*

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», постановлением Совета министров Республики Крым от 20 августа 2021 года № 483 «О Порядке организации работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших в адрес Главы Республики Крым, Совета министров Республики Крым» (в редакции постановления Совета министров Республики Крым от 09 декабря 2022 года № 1121), руководствуясь Положением о Министерстве внутренней политики, информации и связи Республики Крым, утвержденным постановлением Совета министров Республики Крым от 27 июня 2014 года № 154,

#### **ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Внести в приказ Министерства внутренней политики, информации и связи Республики Крым от 11 августа 2022 года № 187 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших в адрес Министерства внутренней политики, информации и связи Республики Крым» изменения, изложив приложение к приказу в новой редакции (прилагается).

2. Отделу делопроизводства и контроля управления правовой, кадровой работы и делопроизводства (Тужиковой Е.В.) Министерства внутренней политики, информации и связи Республики Крым:

2.1. Направить копии настоящего приказа:

- в прокуратуру Республики Крым не позднее 2 рабочих дней со дня принятия;

- в Министерство юстиции Республики Крым не позднее 3 рабочих дней со дня принятия, с целью осуществления государственной регистрации;
- в Аппарат Совета министров Республики Крым не позднее следующего рабочего дня после поступления уведомления Министерства юстиции Республики Крым о государственной регистрации (с указанием информации о дате и номере государственной регистрации приказа и ссылки об опубликовании приказа в официальном сетевом издании «Правовой портал исполнительных органов Республики Крым»);

2.2. Обеспечить размещение настоящего приказа на официальном сайте Министерства в государственной информационной системе Республики Крым «Портал Правительства Республики Крым», а также публикацию в официальном сетевом издании «Правовой портал исполнительных органов Республики Крым» (<https://gknpra.ru>), не позднее следующего рабочего дня поступления уведомления Министерства юстиции Республики Крым о государственной регистрации нормативного правового акта Министерства.

2.3. Проинформировать отдел правовой работы управления правовой, кадровой работы и делопроизводства Министерства внутренней политики, информации и связи Республики Крым об исполнении пункта 2.1 настоящего приказа одновременно с направлением копии настоящего приказа в аппарат Совета министров Республики Крым.

2.4 Довести настоящий приказ до сведения государственных гражданских служащих Министерства внутренней политики, информации и связи Республики Крым.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

**Министр**



**А. КУРШУТОВ**

Приложение  
к приказу Министерства внутренней  
политики, информации и связи  
Республики Крым  
от «11» августа 2022 года № 187  
(в редакции приказа Министерства  
внутренней политики, информации и  
связи Республики Крым  
от « 18 » ~~августа~~ 2024 г. № ~~187~~ ~~14-09~~

## **Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших в адрес Министерства внутренней политики, информации и связи Республики Крым**

### **1. Общие положения**

1.1. Настоящий Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших в адрес Министерства внутренней политики, информации и связи Республики Крым (далее соответственно – Порядок, Министерство), устанавливает требования к организации работы по своевременному и полному рассмотрению устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов заявителям в срок, установленный законодательством Российской Федерации.

1.2. Под обращением гражданина следует понимать обращение, поступившее в адрес Министерства в письменной форме или в форме электронного документа в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал), предложение, заявление или жалобу, а также устное обращение гражданина, поданное в ходе личного приема руководством министерства внутренней политики, информации и связи Республики Крым.

Положения, установленные настоящим Порядком, применяются к правоотношениям, связанным с организацией работы по рассмотрению обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, а также объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющих публично значимые функции государственных и муниципальных учреждений, иных организаций и должностных лиц, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации (далее – граждане).

1.3. При рассмотрении обращения гражданина должностные лица Министерства:

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 федеральных органах исполнительной власти, территориальных органах федеральных органов исполнительной власти, исполнительных органах Республики Крым (далее - исполнительные органы), органах местного самоуправления муниципальных образований в Республике Крым (далее - органы местного самоуправления) и у должностных лиц, на которых возложено осуществление публично значимых функций;

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 пунктах 3.3 - 3.8 раздела 3 настоящего Порядка;

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

1.4. При рассмотрении обращения гражданина, поступившего в адрес Министерства, гражданин имеет право:

представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании. К обращениям, поступившим в форме электронного документа, гражданин вправе приложить необходимые документы и материалы в электронной форме;

знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 3.3 - 3.8 раздела 3 настоящего Порядка, уведомление о переадресации письменного обращения в исполнительный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в случае, предусмотренном пунктом 3.38 раздела 3 настоящего Порядка, на основании обращения с просьбой о его предоставлении;

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

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

1.5. Результатом рассмотрения обращений граждан является:

письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, либо перенаправление обращения в другой исполнительный орган, орган

местного самоуправления или соответствующему должностному лицу с уведомлением заявителя о переадресации обращения, либо уведомление заявителя о невозможности рассмотрения обращения по существу поднимаемых вопросов;

ответ на устное обращение гражданина, принятого на личном приеме, с его согласия может быть дан устно, если указанные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, в остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

## **2. Требования к организации рассмотрения обращений граждан**

2.1. Почтовым адресом Министерства для направления письменных обращений являются:

юридический - 295005, г. Симферополь, пр. Кирова, д. 13, фактический - 295015, г. Симферополь, ул. Козлова, д. 45А.

Гражданин может лично передать письменное обращение по адресу: 295015, г. Симферополь, ул. Козлова, д. 45А. График приема письменных обращений граждан в Министерстве: понедельник - пятница с 9.00 до 16.00; перерыв с 13.00 до 14.00; предпраздничные дни с 9.00 до 15.00; суббота и воскресенье - выходные дни.

2.2. Обращения в форме электронного документа направляются посредством «Модуля портала Правительства Республики Крым» (далее - «Интернет-приемная») государственной информационной системы Республики Крым «Портал Правительства Республики Крым» (далее – Портал Правительства Республики Крым), находящегося по адресу сервера <https://rk.gov.ru> или путем перехода по ссылке <https://rk.gov.ru/welcome> в сети «Интернет», а также с использованием Единого портала и по адресу электронной почты Министерства [delo@minfo.rk.gov.ru](mailto:delo@minfo.rk.gov.ru).

Обращения в виде электронного документа в «Интернет-приемную» оформляются через личный кабинет зарегистрированного пользователя Единой системы идентификации и аутентификации Единого портала государственных услуг и функций «Госуслуги». Также доступно направление обращений в «Интернет-приемную» незарегистрированным пользователям без авторизации в Единой системе идентификации и аутентификации Единого портала государственных услуг и функций «Госуслуги».

2.3. Прием обращений в телефонном режиме в Министерстве не осуществляется.

В Министерстве действует телефонная линия, на которую принимаются сообщения граждан, не являющиеся обращениями.

Сообщения граждан на телефонную линию принимаются в рабочие дни с 9.00 до 18.00, перерыв с 13.00 до 14.00, номера телефонов телефонной линии размещены на официальном сайте Министерства, расположенном на Портале Правительства Республики Крым, по адресу <https://minfo.rk.gov.ru> (далее – официальный сайт Министерства).

Сведения о местонахождении и телефонных номерах, а также почтовых адресах для направления обращений граждан размещены на официальном сайте Министерства.

Порядок работы телефонной линии Министерства регулируется отдельным приказом Министерства.

2.4. Визуальная и текстовая информация о порядке рассмотрения обращений граждан размещается на информационном стенде, а также на официальном сайте Министерства.

На информационном стенде размещается следующая информация:

режим работы;

требования к письменным обращениям граждан;

график личного приема граждан министром, заместителями министра;

почтовый адрес Министерства;

выписки из нормативных правовых актов, регламентирующих порядок и сроки рассмотрения обращений граждан;

разъяснительная информация по текущим и наиболее актуальным вопросам граждан.

2.5. Обращение гражданина, поступившее в Министерство, рассматривается в течение тридцати календарных дней со дня регистрации, если не установлен более короткий срок его рассмотрения.

Сроки исполнения обращения исчисляются со дня регистрации обращения в Министерстве.

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

В случае поступления обращения гражданина в день, предшествующий праздничным или выходным дням, его регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

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

2.7. В исключительных случаях, а также при направлении запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в другой исполнительный орган, орган местного самоуправления, организацию или должностному лицу, решение о продлении срока рассмотрения обращения может быть принято министром, либо лицом, временно исполняющим его обязанности, на срок не более чем на тридцать календарных дней, с уведомлением заявителя о принятом решении.

По направленному в установленном порядке запросу исполнительные органы, органы местного самоуправления или должностные лица обязаны в течение пятнадцати календарных дней представить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения гражданина.

2.8. Должностные лица Министерства несут административную и дисциплинарную ответственность за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан.

2.9. Обращения граждан, поступившие в Министерство, передаются исполнителям согласно резолюции министра, заместителей министра (в соответствии с распределением функциональных обязанностей).

2.10. Если решение поставленных в обращении гражданина вопросов не относится к компетенции Министерства, обращение в течение семи дней со дня его регистрации в Министерстве направляется в соответствующий исполнительный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

Если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких исполнительных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня его регистрации в Министерстве направляется в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам.

2.11. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, в течение пяти дней со дня регистрации в Министерстве направляется в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и Главе Республики Крым с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

2.12. Обращения, поступившие в Министерство от федеральных органов государственной власти, Главы Республики Крым, Председателя Совета министров Республики Крым, заместителей Председателя Совета министров Республики Крым, Аппарата Совета министров Республики Крым с просьбой об информировании по результатам рассмотрения рассматриваются в сроки, установленные ими, или в сроки, установленные министром, заместителями министра (в соответствии с распределением функциональных обязанностей). Если вышеуказанные сроки установлены не были, то обращения рассматриваются в течение тридцати календарных дней со дня их регистрации в Министерстве.

### **3. Организация работы по рассмотрению обращений граждан**

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

прием и регистрация обращений;

рассмотрение обращений;  
направление обращения по компетенции;  
направление ответа на обращение;  
личный прием граждан.

3.2. Обращение гражданина, поступившее в Министерство, подлежит обязательному рассмотрению.

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

3.4. Обращение гражданина, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи календарных дней со дня регистрации в Министерстве возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

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

3.6. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в исполнительный орган, органы местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи календарных дней со дня регистрации обращения в Министерстве сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в исполнительный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи календарных дней со дня регистрации обращения в Министерстве сообщается гражданину, направившему обращение.

3.7. Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который гражданину 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 направляемые обращения направлялись гражданином в адрес Министерства, может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки



с гражданином по данному вопросу, о чем уведомляется гражданин, направивший обращение.

Решение о прекращении переписки ввиду безосновательности рассмотрения очередного обращения принимается министром, заместителями министра.

В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с пунктом 3.39 настоящего раздела на официальном сайте Министерства, гражданину, направившему обращение, в течение семи календарных дней со дня регистрации обращения в Министерстве сообщается электронный адрес официального сайта Министерства, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

3.8. При одновременном поступлении основного обращения и его дубликата (повторный экземпляр или копия одного и того же обращения от одного и того же заявителя), либо поступления дубликата до окончания разрешения основного обращения, дается единый ответ.

Если дубликат поступил после разрешения основного обращения, то заявителю, не позднее десятидневного срока с момента регистрации дубликата, ответ на него направляется со ссылкой на дату и исходящий номер отправленного ответа на основное обращение. Копия ответа направляется заявителю в случае прямого указания о его неполучении.

3.9. 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. Если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе обратиться повторно.

3.11. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится сотрудниками подразделения Министерства, ответственного за делопроизводство (далее – подразделение по вопросам делопроизводства). Перед вскрытием конвертов, сотрудники подразделения по вопросам делопроизводства проверяют правильность его адресования. Ошибочно присланные почтовые отправления возвращаются на почту невскрытыми.

3.12. По просьбе гражданина сотрудниками подразделения по вопросам делопроизводства на копии или втором экземпляре принятого обращения проставляется отметка о принятии, содержащая дату поступления и контактный телефон.

3.13. Письма с пометкой «Лично», поступившие в адрес Министерства, с правильно указанными фамилией, инициалами и должностью не вскрываются и передаются должностному лицу Министерства, которому

они адресованы. В случаях, когда такие письма квалифицируются как обращения граждан, корреспонденция в течение одного рабочего дня передается указанным должностным лицом в подразделение по вопросам делопроизводства на регистрацию и передачу на рассмотрение лицу, которому обращение адресовано.

3.14. Если пометка «Лично» указана гражданином непосредственно на обращении, поступившем в подразделение по вопросам делопроизводства, такое обращение направляется на рассмотрение в общем порядке.

3.15. Регистрация обращений граждан, поступивших в Министерство, независимо от способов их доставки, производится сотрудниками подразделения по вопросам делопроизводства.

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

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

3.18. Сотрудники подразделения по вопросам делопроизводства обязаны сверить указанные в обращении и на конверте фамилию, имя, отчество, адрес гражданина, являющегося заявителем, прочитать обращение, определить его тематику и выявить поставленные заявителем вопросы, проверить обращение на повторность, зарегистрировать в регистрационной форме системы «АСОГ».

3.19. 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». Если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

Конверт сохраняется вместе с обращением гражданина.

3.20. Информация о поступившем обращении вносится в регистрационную карточку системы «АСОГ». В обязательном порядке вносится следующая информация:

- дата регистрации обращения;
- фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя;
- почтовый адрес заявителя и (или) адрес электронной почты;
- канал поступления обращения;
- сведения об адресате;
- состав документа (количество страниц);
- реквизиты сопроводительного письма (при наличии);
- краткое содержание обращения;
- рубрика (в соответствии с Типовым общероссийским классификатором);
- вид обращения (заявление, предложение или жалоба);
- кратность обращения (повторное, коллективное);

гражданство заявителя (при наличии информации);  
форма обращения (письменное, в форме электронного документа, устное);

тип предложения, заявления или жалобы; предмет ведения (местные органы власти, Республика Крым как субъект Российской Федерации, Российская Федерация или совместное ведение).

3.21. Ответственность за полноту сведений, вносимых в регистрационные карточки системы «АСОГ», несут сотрудники подразделения по вопросам делопроизводства.

3.22. Если обращение подписано несколькими авторами, то регистрируется первый автор или автор, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным.

Коллективные обращения граждан регистрируются в общем порядке. Отметка о коллективности обращения вносится в регистрационную карточку системы «АСОГ».

Коллективные обращения, которые не содержат подписей заявителей, регистрируются по названию организации, предприятия, учреждения, из которых они поступили, и ответы на них направляются на почтовый адрес или адрес электронной почты, указанный в обращении.

3.23. Сотрудники подразделения по вопросам делопроизводства вносят в систему «АСОГ» информацию об исполнителях (должностное лицо Министерства, ответственное за организацию рассмотрения обращения) и текст резолюции министра, заместителей министра к обращению.

3.24. Зарегистрированные в системе «АСОГ» обращения передаются сотрудниками подразделения по вопросам делопроизводства исполнителям, указанным в резолюции министра, заместителей министра, под подпись в Журнале учета передачи обращений граждан на исполнение в день поступления резолюции в подразделение по вопросам делопроизводства.

В Журнале учета передачи обращений граждан на исполнение указывается дата, регистрационный номер обращения и ФИО должностного лица Министерства, получившего обращение в работу.

3.25. Если поставленные в обращениях граждан вопросы не входят в компетенцию Министерства, такие обращения в течение семи календарных дней со дня регистрации в Министерстве направляются в соответствующий исполнительный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение вопросов, изложенных в обращении, с уведомлением об этом заявителя.

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

3.27. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в исполнительный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

3.28. Должностные лица Министерства, которым поручено рассмотрение обращения гражданина, обеспечивают полное и объективное рассмотрение обращения в соответствии с требованиями, установленными законодательством Российской Федерации, законодательством Республики Крым и настоящим Порядком.

При необходимости выводы, предложения, а также обстоятельства рассмотрения обращения гражданина оформляются исполнителем в виде служебной записки, которая приобщается к материалам, относящимся к рассмотрению обращения гражданина.

Телефонные беседы с гражданами в ходе рассмотрения обращений, а также при осуществлении обратной связи оформляются телефонограммами согласно приложению к настоящему Порядку.

3.29. Если рассмотрение обращения поручено одновременно нескольким должностным лицам Министерства, ответственным за организацию рассмотрения обращения и подготовку обобщенного ответа считается исполнитель, указанный в резолюции первым или основным (далее - ответственный исполнитель).

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

3.30. На запросы или обращения сенатора Российской Федерации, депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, поступившие в адрес Министерства, по вопросам, входящим в его компетенцию, ответ дается в письменной форме в течение тридцати календарных дней со дня регистрации запроса в Министерстве или в иной, согласованный с инициатором запроса, срок.

Если для подготовки ответа на запрос или обращение сенатора Российской Федерации или депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации необходимо провести проверку (проверки), изучить дополнительные материалы, срок подготовки ответа на запрос может быть продлен. При этом Министерство обязано проинформировать автора запроса о причинах продления срока подготовки ответа.

3.31. Парламентский запрос разрешается в срок до пятнадцати календарных дней со дня получения или в иной, установленный соответствующей палатой Федерального Собрания Российской Федерации, срок.

3.32. На запросы или обращения депутатов Государственного Совета Республики Крым, поступившие в адрес Министерства, по вопросам, входящим в его компетенцию, ответ дается в письменной форме в течение пятнадцати календарных дней со дня регистрации запроса в Министерстве или в иной, согласованный с депутатом запроса, срок.

Если для подготовки ответа на запрос депутата необходимо провести проверку (проверки), изучить дополнительные материалы, ответ на запрос может быть дан в течение тридцати календарных дней со дня получения указанного запроса. При этом Министерство обязано проинформировать

Государственный Совет Республики Крым о причинах продления срока подготовки ответа.

3.33. При рассмотрении обращения гражданина 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, иную организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.34. 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.

3.35. Обращение гражданина считается рассмотренным, если дан ответ на все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и заявитель проинформирован о результатах.

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

3.36. Ответ на обращение гражданина печатается на бланках документов установленного образца. В левом нижнем углу ответа указываются фамилия, инициалы исполнителя и номер его служебного телефона.

3.37. Ответ на обращение гражданина подписывается министром, заместителями министра (в соответствии с распределением функциональных обязанностей), либо уполномоченным на то лицом.

3.38. Ответ на обращение гражданина направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

3.39. Ответ на обращение, поступившее в адрес Министерства, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, в том числе ответ с разъяснением порядка обжалования судебного

решения, может быть размещен с соблюдением требований действующего законодательства на официальном сайте Министерства.

3.40. С ответом на обращение гражданина возвращаются подлинники документов, приложенные заявителем к своему обращению. Если в письме не содержатся просьбы об их возврате, они остаются на хранении в подразделении по вопросам делопроизводства.

3.41. Для принятия решения о продлении срока рассмотрения обращения гражданина в соответствии с пунктом 2.7 раздела 2 настоящего Порядка исполнитель не позднее чем за три календарных дня до истечения срока исполнения обращения готовит служебную записку с обоснованием необходимости принятия такого решения, согласовывает ее с заместителем министра в соответствии с распределением функциональных обязанностей, и представляет ее министру, либо лицу, временно исполняющему его обязанности.

На основании служебной записки министр, либо лицо, временно исполняющее его обязанности, 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 подразделение по вопросам делопроизводства, для изменения контрольных сроков.

При принятии решения о продлении срока рассмотрения обращения гражданина в регистрационной карточке системы «АСОГ» сотрудником подразделения по вопросам делопроизводства проставляется новый срок рассмотрения обращения.

3.42. Если контроль за рассмотрением обращения гражданина установлен федеральным органом государственной власти, то ответственный исполнитель обязан заблаговременно согласовать с ним продление срока рассмотрения обращения, сообщив письменно о результатах согласования в подразделение по вопросам делопроизводства для внесения новых сроков в регистрационную карточку системы «АСОГ».

3.43. После завершения рассмотрения обращения гражданина, оно передается в подразделение по вопросам делопроизводства для снятия с контроля. Должностными лицами подразделения по вопросам делопроизводства проверяется полнота представленного пакета документов, соблюдение сроков рассмотрения обращения. В систему «АСОГ» вносится отсканированный ответ, дата закрытия обращения, отметка о результате рассмотрения обращения гражданина.

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

#### **4. Рассмотрение обращений по поручению Главы Республики Крым, Председателя Совета министров Республики Крым**

4.1. Срок рассмотрения обращений, поступивших в Министерство из Совета министров Республики Крым, по резолюции Главы Республики Крым, Председателя Совета министров Республики Крым - тридцать календарных дней со дня регистрации обращения в Министерстве, 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 абзаце первом настоящего пункта, направляется в адрес Главы Республики Крым, Председателя Совета министров Республики Крым ответственным исполнителем не позднее чем за семь календарных дней до истечения срока исполнения резолюции за подписью министра или лица, временно исполняющего его обязанности.

4.3. Обращения граждан, по которым имеется резолюция «Контроль», равно как и штамп «Контроль», рассматриваются в течение двадцати календарных дней, исчисляемых от даты резолюции Главы Республики Крым, Председателя Совета министров Республики Крым, если в резолюции не установлен иной срок рассмотрения.

Контроль за исполнением указанной резолюции осуществляется подразделением по вопросам делопроизводства.

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 гражданина, направить заявителю письменный ответ по существу вопроса; провести встречу (либо связаться по телефону) с гражданином, направившим обращение, для разъяснения хода рассмотрения и сроков исполнения обращения, при этом, если в резолюции Главы Республики Крым, Председателя Совета министров Республики Крым поручается должностному лицу провести прием гражданина (телефонный разговор), то прием должен быть проведен именно тем должностным лицом, которому дано соответствующее поручение.

Если в соответствии с резолюцией Главы Республики Крым, Председателя Совета министров Республики Крым по результатам рассмотрения обращения необходимо подготовить доклад на имя Главы Республики Крым, Председателя Совета министров Республики Крым, то в докладе указывается, кем и когда была проведена встреча (телефонный разговор) с гражданином.

Доклад на имя Главы Республики Крым, Председателя Совета министров Республики Крым по результатам рассмотрения обращения оформляется на бумажном носителе с визами соисполнителей (при наличии) и представляется ответственным исполнителем помощникам Главы Республики Крым, Председателя Совета министров Республики Крым.

Проект ответа за подписью Главы Республики Крым, Председателя Совета министров Республики Крым с приложением сопроводительного письма в адрес Главы Республики Крым, Председателя Совета министров Республики Крым оформляется на бумажном носителе с визами соисполнителей (при наличии), начальника Главного правового управления Аппарата Совета министров Республики Крым и передается 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 приема граждан**

5.1. Личный прием граждан министром, заместителями министра осуществляется в соответствии с отдельным приказом Министерства.

## **6. Контроль за рассмотрением обращений**

6.1. Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного рассмотрения обращений граждан, принятия мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, мониторинга поступающих обращений граждан.

6.2. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется министром, заместителями министра, должностными лицами Министерства, на рассмотрении которых находятся обращения граждан, подразделением по вопросам делопроизводства.

6.3. Контролю подлежат все поступившие обращения граждан, подлежащие рассмотрению.

6.4. Контроль за рассмотрением обращений граждан включает:  
постановку на контроль сроков рассмотрения обращений;  
контроль исполнения резолюций по рассмотрению обращений должностными лицами Министерства;  
сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;  
информирование министра, заместителей министра об угрозах срыва сроков рассмотрения обращений граждан.



6.5. Обращения снимаются с контроля, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры по устранению указанных недостатков и в установленные сроки заявителю дан ответ.

## **7. Хранение письменных обращений и материалов, связанных с их рассмотрением**

7.1. После завершения рассмотрения обращения гражданина подлинник обращения, подписанный ответ и все материалы, относящиеся к рассмотрению обращения, подлежат возврату на хранение в структурное подразделение по вопросам делопроизводства.

7.2. Материалы по обращениям граждан группируются в блоки в хронологическом порядке, исходя из даты поступления обращения и хранятся в соответствии с номенклатурой дел Министерства.

Отметка «В дело» проставляется на листе для резолюций или на самом обращении, с датой и подписью министра, заместителей министра, принявших такое решение.

Каждое рассмотренное обращение и все документы, относящиеся к его рассмотрению, формируются в отдельный блок документов в следующей последовательности:

лист резолюции по письменному обращению;

письменное обращение, приложения к нему (при наличии);

копия ответа автору обращения, а также копии промежуточных ответов автору, копии переписки, осуществляемой в ходе рассмотрения обращения, письменный доклад о продлении срока рассмотрения, информация соисполнителей, служебные записки, телефонограммы, иные документы при наличии);

заключение по результатам рассмотрения обращения (при наличии);  
материалы проверки по обращению гражданина (при наличии).

Срок хранения материалов по обращениям граждан (в том числе конвертов) составляет 5 лет. По истечении установленного срока хранения материалы по обращениям граждан подлежат уничтожению в порядке, предусмотренном Федеральным архивным агентством.

7.3. Оригиналы личных документов (свидетельство о рождении, паспорт, водительское удостоверение, свидетельство о регистрации, свидетельство о собственности и другие правоустанавливающие документы) к обращению не приобщаются, а возвращаются автору обращения путем личного вручения или способом, обеспечивающим их сохранность.

7.4. При необходимости направления или возврата самого обращения после его рассмотрения заявителю, в другие исполнительные органы, органы местного самоуправления или другому должностному лицу, в блок документов по обращению подшивается его копия, информация об этом вносится в регистрационную карточку системы «АСОГ».

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

7.6. Сотрудникам подразделения по вопросам делопроизводства запрещается принимать на хранение нерассмотренные обращения граждан, а также неправильно или не полностью оформленные материалы проверок по обращениям.

7.7. Запрещается хранение рассмотренных материалов по обращениям граждан у исполнителей.

## **8. Обжалование решений или действий (бездействия) должностных лиц Министерства**

8.1. Предметом обжалования являются решения или действия (бездействие) должностных лиц Министерства, принятые или осуществленные им в ходе исполнения настоящего Порядка.

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

8.3. 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.

8.4. Рассмотрение жалобы на решение или действие (бездействие) должностных лиц Министерства, подготовка и подписание ответа на жалобу возлагаются на министра, заместителей министра в соответствии с распределением функциональных обязанностей.

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

8.6. 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.

8.7. Обжалование решения или действия (бездействия) министра, заместителей министра, связанного с рассмотрением обращения гражданина, а также решения, принятого по результатам рассмотрения жалобы на решение или действие (бездействие), указанных в пунктах 8.4, 8.5 настоящего раздела, осуществляется в административном или судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

## **9. Организация аналитической работы с обращениями граждан**

9.1. Актуальные вопросы, относящиеся к компетенции Министерства, поднятые в письменных и устных обращениях граждан, а также содержащиеся в них критические замечания, систематически анализируются и обобщаются в целях совершенствования работы Министерства, недопущения нарушения прав и охраняемых законом интересов граждан, изучения общественного мнения.

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

9.3. Вопросы организации работы с обращениями граждан рассматриваются на коллегиях, совещаниях в Министерстве.

Приложение  
к Порядку организации работы по  
рассмотрению обращений граждан,  
поступивших в адрес Министерства  
внутренней политики, информации и связи  
Республики Крым

### ТЕЛЕФОНОГРАММА

Сообщение передал: \_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество сотрудника,  
должность)

Сообщение получил: \_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество, должность,  
наименование организации (при наличии))

Вызов осуществлен с телефона: \_\_\_\_\_

Информация получена по телефону \_\_\_\_\_

Дата: \_\_\_\_\_

Время: \_\_\_\_\_

#### Текст телефонограммы:

---

---

---

---

---

---

Наименование должности сотрудника \_\_\_\_\_

(подпись)

(Ф.И.О.)

Руководитель структурного подразделения \_\_\_\_\_

(подпись)

(Ф.И.О.)