



МІНІСТЕРСТВО
БУДІВНИЦТВА
ТА АРХІТЕКТУРИ
РЕСПУБЛІКИ КРИМ

МИНИСТЕРСТВО
СТРОИТЕЛЬСТВА
И АРХИТЕКТУРЫ
РЕСПУБЛИКИ КРЫМ

КЪРЫМ
ДЖУМХУРИЕТИНЪ
КЪУРУДЖЫЛЫКЪ ВЕ
МИМАРДЫКЪ НАЗИРЛИГИ

П Р И К А З

от 15 мая 2018 № 155

*Об утверждении Положения
о порядке рассмотрения обращений
и приема граждан в Министерстве
строительства и архитектуры
Республики Крым*

В соответствии с Конституцией Республики Крым, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Положением о Министерстве строительства и архитектуры Республики Крым, утвержденным постановлением Совета министров Республики Крым от нормативными правовыми актами Совета министров Республики Крым,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемое Положение о порядке рассмотрения обращений и приема граждан в Министерстве строительства и архитектуры Республики Крым.

2. Признать утратившим силу приказ от «03» октября 2014 года № 76 «Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений и приема граждан в Министерстве строительства и архитектуры Республики Крым».

Министр

С.Б. КОНОНОВ

Утверждено приказом
Министерства строительства
и архитектуры Республики Крым
от «15» мая 2018 года № 155

Положение
О порядке рассмотрения обращений и приема граждан
в Министерстве строительства и архитектуры Республики Крым

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Конституцией Республики Крым, иными нормативно-правовыми актами Республики Крым.

1.2. Положение устанавливает единый порядок рассмотрения Министерством строительства и архитектуры Республики Крым (далее — Министерство) обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, а также порядок приема граждан, должностных и иных лиц в Министерстве.

1.3. При рассмотрении обращений граждан соблюдается исполнение положений Конституции Российской Федерации, Конституции Республики Крым, Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", иных нормативно-правовых актов Российской Федерации и Республики Крым.

1.4. Обращения могут быть индивидуальными, то есть поданными самим гражданином, права которого нарушены, или его представителем, а также по просьбе гражданина представителем общественной организации, трудового коллектива, и коллективными.

1.5. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

1.6. Установленный Порядок распространяется:

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

- на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором.

1.7. Организацию работы по рассмотрению обращений граждан, регистрацию и хранение документов по личному приему граждан и результатам рассмотрения обращений граждан осуществляет отдел государственной гражданской службы, противодействия коррупции, делопроизводства и контроля (далее - Отдел).

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

2. Основные термины, используемые в настоящем Положении

2.1. Обращение - направленное в Министерство или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа 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 котором:

- обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, поступившему в Министерство;

- сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек 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 чьем исполнении по поручению министра, первого заместителя, 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 должно содержать :

- Наименование государственного органа либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица или должность соответствующего лица;

- фамилию, имя, отчество заявителя (последнее - при наличии);

- почтовый адрес, 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.

3.2. В случае, если в письменном (электронном) обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

3.3. 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 государственный орган в соответствии с его компетенцией.

3.4. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

3.5. 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.

3.6. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение оставляется без ответа по существу поставленных в нем вопросов и гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления предоставленным ему законом правом на обращение.

При наличии в таком обращении данных, указывающих на признаки преступления, оно направляется для проведения проверки в порядке, установленном УПК РФ.

3.7. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.8. Обращения, в которых отсутствуют сведения, достаточные для их разрешения, либо не представляется возможным понять существо вопроса, в течение 7 дней со дня регистрации возвращаются заявителем с предложением восполнить недостающие данные, а при необходимости с разъяснением, куда им для этого следует обратиться.

По обращениям, поступившим в форме электронного документа, на адрес электронной почты заявителя в течение 7 дней со дня регистрации направляется уведомление о невозможности разрешения обращения с предложением восполнить недостающие данные.

3.9. Без разрешения может быть оставлено обращение, лишенное по содержанию логики и смысла, если имеется решение суда о признании заявителя недееспособным в связи с наличием у него психического расстройства.

3.10. Решение об оставлении обращения без ответа по существу (без разрешения) на основании служебной записки исполнителя принимается Министром.

3.11. Обращения, содержащие сведения о систематическом ущемлении прав и свобод граждан, многочисленных или грубых нарушениях закона, а также обращения по наиболее актуальным (резонансным) вопросам проверяются, как правило, с выездом.

3.12. Для обеспечения полноты и объективности проверок по любому обращению к их проведению могут привлекаться специалисты, а в случае необходимости - заявители.

При рассмотрении обращения заявитель имеет право представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их

истребования, в том числе в электронной форме.

3.13. 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.

3.14. Переписка прекращается один раз на основании мотивированного заключения исполнителя, по согласованию с конкретными должностными лицами, на которых возлагаются обязанности по обеспечению объективности, всесторонности и своевременности рассмотрения обращений. Сообщение об этом до истечения срока рассмотрения направляется автору обращения.

3.15. Обращения, поступившие после прекращения переписки и не содержащие новых доводов, остаются без разрешения на основании мотивированного заключения исполнителя, по согласованию с конкретными должностными лицами, на которых возлагаются обязанности по обеспечению объективности, всесторонности и своевременности рассмотрения обращений, с уведомлением об этом заявителя.

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

3.16. 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. Порядок рассмотрения обращений граждан

4.1. Порядок рассмотрения обращений граждан включает следующие административные процедуры:

- прием, регистрация и первичная обработка письменных обращений граждан;
- направление обращений на рассмотрение Министру, первому заместителю, 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. 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 сверяется 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 карта, в которой:

- указываются фамилия, имя, отчество заявителя (в именительном падеже), его адрес, номер телефона (при наличии);
- проставляется вид обращения: предложение, жалоба, коллективное заявление, коллективное предложение, 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 государственных 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.

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

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

4.6. Специалист Отдела в течение одного рабочего дня:

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

4.7. В случае если, по мнению ответственного исполнителя, обращение не относится к его компетенции, он обязан в трехдневный 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".

4.8. При смене ответственного исполнителя Отдел обязан внести изменения в данные ИБД "АСОГ" и направить обращение новому ответственному исполнителю по уточненной резолюции.

4.9. При отсутствии уведомления Отдела о смене ответственного исполнителя ответственность за рассмотрение обращения возлагается на того ответственного исполнителя, который указан в регистрационной карточке обращения в ИБД "АСОГ".

4.10. 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 тот ответственный исполнитель, который указан в резолюции первым. В этом случае соисполнители обязаны предоставить ответственному за рассмотрение обращения по его устному запросу часть ответа на обращение в части своей компетенции в установленные сроки. 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 Руководителя и Отдел о нарушении исполнительской дисциплины, с целью предотвращения нарушений законодательства об обращениях граждан.

4.11. В случае, если в письменном обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Министерства, обращение направляется в течение 7 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 переадресации обращения, за исключением случая, если текст письменного обращения не поддается прочтению, в следующем порядке:

- исполнитель предоставляет на подпись Руководителю проект письма о переадресации обращения в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- в случае принятия Руководителем решения о переадресации обращения в адрес заявителя направляется соответствующее уведомление. Второй экземпляр письма передается в Отдел.

4.12. Запрещается направление обращения на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления, организацию или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

4.13. В случае, если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов

местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляется по принадлежности с уведомлением об этом заявителя. Второй экземпляр передается в отдел.

4.14. При одновременном поступлении основного обращения и его дубликата либо поступлении дубликата до окончания разрешения основного обращения дается единый ответ.

Если дубликат поступил после разрешения 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.

4.15. 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 дня до истечения срока, но позднее дня исполнения рассмотрения обращения предоставляет Руководителю проект письменного ответа на обращение.

4.16. Ответственные исполнители вправе направлять руководителям учреждений, подведомственных Министерству, поручения о рассмотрении фактов, изложенных в обращениях, с требованием проведения всесторонней и объективной проверки, предоставления результатов проведенной 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.

4.17. Ответственные исполнители в случае возникновения конфликта или спорной ситуации по фактам, указанным в обращении, вправе ходатайствовать перед Министром о проведении комиссионной проверки.

При положительном решении приказом по Министерству создается комиссия, утверждается ее состав. После проведения комиссионной проверки ответственный исполнитель готовит ответ на обращение с учетом результатов проверки.

4.18. При завершении рассмотрения обращений граждан ответственные исполнители предоставляют ответ на обращение Руководителю 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).

4.19. После утверждения Руководителем ответа по результатам рассмотрения обращения исполнители направляют ответ автору, а также в соответствующий орган или должностному лицу, если они обращались с такой просьбой. Вторые экземпляры ответов с оригиналом обращения передаются ответственному специалисту Отдела на хранение.

4.20. 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.

4.21. Рассмотрение обращения считается исполненным в случае, если соблюдены все условия настоящего Положения и действующего законодательства и ответы на обращения направлены всем адресатам.

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

4.23. 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.

4.24. 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. Направление ответов на обращения

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

- ответ должен содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении (что, когда и кем сделано или будет сделано);

- если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена;

- в ответе должен быть указан адресат, исходящие дата и регистрационный номер, фамилия, имя, отчество и номер телефона ответственного исполнителя.

5.2. Обращения считаются разрешенными только в том случае, если

рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты в соответствии с действующим законодательством необходимые меры и даны исчерпывающие ответы заявителям.

5.3. Ответ гражданину по существу поставленных в обращении вопросов дается в письменной форме на бланке Министерства за подписью Руководства.

5.4. Ответ направляется автору, а также в соответствующий орган или должностному лицу, если они обращались с такой просьбой.

5.5. Текст ответа составляется в официальном стиле. Ссылки на те, или иные статьи нормативных правовых актов без дальнейшего разъяснения их требований не допускаются.

5.6. В левом нижнем углу ответа обязательно указывается фамилия исполнителя и номер контактного телефона.

5.7. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

5.8. Обращения, в том числе взятые на контроль (особый контроль), считаются разрешенными только в том случае, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты в соответствии с действующим законодательством необходимые меры и даны исчерпывающие ответы заявителям.

5.9. Ответ на обращение, поступившее в Министерство в электронном виде, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу.

5.10. При направлении заявителям ответов на обращения возвращаются в обязательном порядке приложенные к ним оригиналы документов. Не подлежат возврату документы и материалы, направленные заявителем в Министерство в электронном виде, а также копии документов.

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

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

6. Сроки рассмотрения обращений

6.1. Обращение подлежит обязательной регистрации в течение 3 дней со дня поступления в Министерство или должностному лицу.

6.2. Обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции,

направляется в течение 5 дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющий правоприменительные функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции.

6.3. Письменное обращение, содержащее в опросы, решение которых не входит в компетенцию Министерства, направляется в течение 7 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 переадресации обращения.

6.4. Обращения, поступившие в Министерство в соответствии с его компетенцией, рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации в Министерстве, если иное не предусмотрено действующим законодательством.

6.5. В случае если окончание срока рассмотрения обращения граждан приходится на нерабочий день, то днем окончания срока считается непосредственно следующий за ним рабочий день.

6.6. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, руководство Министерства вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

6.7. О продлении срока рассмотрения обращения ответственный исполнитель безотлагательно информирует специалиста Отдела.

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

6.9. Парламентский запрос разрешается в срок до 15 дней со дня регистрации или в иной, установленный соответствующей палатой Федерального Собрания Российской Федерации срок.

6.10. Запрос члена Совета Федерации, депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации (депутатский запрос) разрешается не позднее 30 дней со дня его регистрации или в иной согласованный с инициатором запроса срок.

6.11. Обращения члена Совета Федерации и депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации с просьбой о предоставлении информации по вопросам, связанным с их деятельностью, разрешаются безотлагательно, а при необходимости получения дополнительных материалов - не позднее 20 дней со дня регистрации обращения.

6.12. Согласно ст. 34 Федерального конституционного закона «Об Уполномоченном по правам человека в Российской Федерации» запрошенные

Уполномоченным по правам человека в Российской Федерации материалы, документы и иная информация направляются ему не позднее 15 дней со дня регистрации запроса, если в запросе не установлен иной срок.

6.13. Поручения и указания Президента Российской Федерации, обращения его помощников, высших должностных лиц Российской Федерации и субъектов Российской Федерации, а также обращения, разрешение которых взято на особый контроль, разрешаются безотлагательно, но не позднее общеустановленных сроков, т.е. 30 дней со дня регистрации или 15 дней для обращений, не требующих дополнительного изучения и проверки.

Вышеуказанные сроки исчисляются по общему правилу со дня регистрации соответствующего обращения.

6.14. Ответ на запрос депутата Государственного Совета Республики Крым направляется не позднее, чем через 15 календарных дней со дня его получения и регистрации как входящей корреспонденции.

6.15. Для рассмотрения вопросов, содержащихся в сообщениях, поступивших на телефонную линию Председателя Совета министров Республики Крым, устанавливаются следующие сроки (согласно Распоряжению № 743-р от 13.12.11 г.):

- «безотлагательно» - 3 рабочих дня;
- «срочно» - 7 рабочих дней;
- «требуют дополнительного изучения» - 15 рабочих дней.

7. Организация приема граждан

7.1. Личный прием граждан в Министерстве проводится Руководством и уполномоченными на то лицами согласно утвержденном графику.

7.2. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

7.3. При личном приеме гражданин обязан предъявить документ, удостоверяющий его личность.

7.4. Обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению, ответ на него дается в соответствии с требованиями настоящего Положения.

7.5. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается соответствующая запись.

В необходимых случаях гражданам даются устные разъяснения действующего законодательства, а также разъяснение, куда и в каком порядке им следует обращаться.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

7.6. Учет обращений и граждан, обратившихся на прием, ведется в компьютерной базе данных либо в книге регистрации приема посетителей.

7.7. Письменные обращения с личного приема регистрируются и направляются по принадлежности в порядке, определяемом настоящим Положением.

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, могут быть поставлены 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, осуществляющим организацию и координацию работы по рассмотрению обращений граждан осуществляются текущий контроль - проводится путем оперативного выяснения хода рассмотрения обращений, напоминаний о подготовке ответов, информирование Руководства о нарушении сроков рассмотрения обращений граждан ответственными исполнителями.

8.5. Министр, первый заместитель, заместители министра несут персональную ответственность за правильность определения ответственного исполнителя и соисполнителя по рассмотрению обращений граждан, наличие оснований для принятия решения об оставлении обращения без ответа или прекращении переписки.

8.6. Ответственный исполнитель и соисполнитель несет персональную ответственность за объективность и всесторонность рассмотрения обращений граждан, соблюдение сроков рассмотрения обращений граждан, своевременность продления сроков рассмотрения обращений граждан, содержание и полноту подготовленных ответов на обращения граждан.

8.7. При рассмотрении обращений граждан несколькими исполнителями ответственность за своевременное и правильное рассмотрение обращения в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

8.8. Специалист отдела, осуществляющий организацию и координацию работы по рассмотрению обращений граждан, несет персональную ответственность за своевременную регистрацию обращений граждан, передачу обращений на резолюцию Руководству, своевременную передачу обращений на рассмотрение ответственному исполнителю согласно резолюции Руководства.

8.9. По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений прав граждан осуществляется привлечение виновных лиц к

ответственности в соответствии с 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 Руководителем итогового ответа.

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). Неразрешенные 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 течении пяти лет.