



РЕСПУБЛІКА КРИМ  
РАДА МІНІСТРІВ  
ДЕРЖАВНИЙ КОМІТЕТ  
МОЛОДІЖНОЇ ПОЛІТИКИ

РЕСПУБЛИКА КРЫМ  
СОВЕТ МИНИСТРОВ  
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
КОМИТЕТ МОЛОДЕЖНОЙ  
ПОЛИТИКИ

КЪЫРЫМ ДЖУМХУРИЕТИ  
НАЗИРЛЕР ШУРАСЫ  
ЯШЛАР СΙΑСЕТИ  
ДЕВЛЕТ КОМИТЕТЫ

## П Р И К А З

5 ноября 2025 года

г. Симферополь

№ 6-н

Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших в Государственный комитет молодежной политики Республики Крым

В соответствии с Федеральным закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» постановлением Совета министров Республики Крым, Законом Республики Крым от 28.03.2025 № 48-ЗРК/2025 «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Республике Крым», постановлением Совета министров Республики Крым от 20.08.2021 № 483 «О Порядке организации работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших в адрес Главы Республики Крым, Совета министров Республики Крым» и с целью совершенствования организации работы с обращениями граждан, обеспечения требуемого режима безопасности персональных данных и объективного рассмотрения обращений, поступающих в Государственный комитет молодежной политики Республики Крым

### ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемый Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших в Государственный комитет молодежной политики Республики Крым.

2. Отделу правовой, организационной работы, противодействия коррупции и делопроизводства:

- обеспечить ознакомление заместителей председателя, руководителей структурных подразделений Государственного комитета молодежной политики Республики Крым с настоящим приказом.

- опубликовать настоящий приказ на официальном сайте Государственного комитета молодежной политики Республики Крым в государственной информационной системе Республики Крым «Портал Правительства Республики Крым» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Председатель

А.С. ЗИНЧЕНКО

**ПОРЯДОК**  
**организации работы по рассмотрению обращений граждан,**  
**поступивших в Государственный комитет молодежной политики**  
**Республики Крым**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящий Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших в адрес Государственного комитета молодежной политики Республики Крым (далее соответственно - Порядок, Госкоммолполитики Крыма), 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.

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, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации (далее - граждане).

1.2. Основные термины, используемые в Порядке:

1) обращение гражданина - направленное в адрес Госкоммолполитики Крыма, председателя Госкоммолполитики Крыма (далее - председатель), заместителей председателя Госкоммолполитики Крыма (далее - заместитель председателя) в письменной форме или в форме электронного документа, с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал), иной информационной системы Госкоммолполитики Крыма либо его официального сайта в государственной информационной системе Республики Крым «Портал Правительства Республики Крым» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в Госкоммолполитики Крыма;

2) предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению деятельности государства и общества в социально-экономической и иных сферах деятельности государства и общества;

3) заявление - просьба гражданина или иного лица 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, о недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

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

5) коллективное обращение - обращение двух или более лиц, а также обращение, принятое на собрании и подписанное организаторами или участниками собрания;

6) первичное обращение - обращение по вопросу, ранее не рассматриваемое в Госкомполитики Крыма либо поступившее от лиц, ранее не обращавшихся по уже рассматриваемому вопросу;

7) повторное обращение - обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в котором обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, или указывается на недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения, либо сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения;

8) дубликат обращения - повторный экземпляр или копия одного и того же обращения от одного и того же гражданина;

9) должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя органа власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления.

1.3. При рассмотрении обращения гражданина должностные лица Госкомполитики Крыма:

обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, при необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в федеральных органах государственной власти, территориальных органах федеральных органов исполнительной власти, исполнительных органах Республики Крым (далее - исполнительные органы), органах местного самоуправления муниципальных образований Республики Крым (далее - органы местного самоуправления), иных органах, входящих в единую систему публичной власти в Российской Федерации, 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 3.30 - 3.35 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 гражданин имеет право:

получить в Госкоммолполитики Крыма устную, в том числе по телефону, информацию о регистрации обращения, а также о должностном лице, которому поручено его рассмотрение;

потребовать проставления отметки о получении обращения на его копии, в случае подачи обращения в письменной форме непосредственно в Госкоммолполитики Крыма (в том числе на личном приеме);

представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;

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

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

получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 3.30 - 3.35 раздела 3 настоящего Порядка, а в случае, предусмотренным пунктом 3.24 раздела 3 настоящего Порядка, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в исполнительный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

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

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

1.5. Результатом рассмотрения обращения гражданина 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;

в случае, 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 Госкоммолполитики Крыма для направления письменных обращений является: 295011, Республика Крым, г. Симферополь, ул. Сергеева-Ценского, дом № 12/4, 3-й этаж.

Гражданин может лично передать письменное обращение в адрес Госкоммолполитики Крыма по адресу: 295011, Республика Крым, г. Симферополь, ул. Сергеева-Ценского, дом № 12/4, 3-й этаж.

2.2 График приема письменных обращений в Госкоммолполитики Крыма:

понедельник - пятница- 09:00 – 18:00;

предпраздничные дни - 09:00 – 16:00;

суббота и воскресенье - выходные дни.

Обеденный перерыв – 13:00 – 14:00.

2.3. Обращения в форме электронного документа направляются исключительно через государственную информационную систему Республики Крым «Портал Правительства Республики Крым» (далее - портал Правительства Республики Крым) посредством «Модуля портала Правительства Республики Крым» (далее – «Интернет-приемная»), находящегося по адресу сервера <https://rk.gov.ru>, или путем перехода по ссылке <https://rk.gov.ru/profile/welcome> в сети «Интернет». Обращения в виде электронного документа в «Интернет-приемную» оформляются через личный

кабинет зарегистрированного пользователя Единой системы идентификации и аутентификации Единого портала: [secretar@gkmp.rk.gov.ru](mailto:secretar@gkmp.rk.gov.ru).

2.4. Прием обращений в телефонном режиме в Госкоммолполитики Крыма не осуществляется.

Сообщения граждан на телефонные линии принимаются в рабочие дни в соответствии с графиком работы Госкоммолполитики Крыма.

2.5. Сведения о месте нахождения и телефонных номерах Госкоммолполитики Крыма, почтовом адресе для направления обращений граждан размещаются на официальном портале Правительства Республики Крым и официальном сайте Госкоммолполитики Крыма в сети «Интернет»: <https://gkmp.rk.gov.ru>.

2.6. Визуальная и текстовая информация о порядке рассмотрения обращений граждан также размещается на информационном стенде в здании Госкоммолполитики Крыма, а также на официальном сайте Госкоммолполитики Крыма на портале Правительства Республики Крым: <https://rk.gov.ru/>.

На информационном стенде размещается следующая обязательная информация:

режим работы;

требования к письменным обращениям граждан;

график личного приема граждан руководством Госкоммолполитики Крыма;

почтовый адрес Госкоммолполитики Крыма;

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

разъяснительная информация по текущим и наиболее актуальным вопросам граждан.

2.7. Срок регистрации обращения гражданина - в течение трех дней со дня поступления обращения в Госкоммолполитики Крыма.

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.

2.8. В исключительных случаях, а также при направлении запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения граждан, в другой исполнительный орган, орган местного самоуправления, организацию или должностному лицу, решение о продлении срока

рассмотрения обращения может быть принято председателем 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.

2.9. Ответственность за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан несут должностные лица Госкоммолполитики Крыма.

2.10. Обращения граждан, поступившие в Госкоммолполитики Крыма, передаются исполнителям согласно резолюции председателя, в случае его отсутствия - заместителя председателя.

2.11. Если решение поставленных в обращении гражданина вопросов не относится к компетенции Госкоммолполитики Крыма, обращение в течение семи дней со дня его регистрации в Госкоммолполитики Крыма 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.

Решение о направлении обращения на рассмотрение по компетенции принимается председателем, в случае его отсутствия - заместителем председателя, исходя исключительно из его содержания, независимо от того, кому оно адресовано.

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 Госкоммолполитики Крыма направляется в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам.

2.12. Обращения, поступившие в Госкоммолполитики Крыма 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 председателем, в случае его отсутствия - заместителем председателя. Если вышеуказанные сроки установлены не были, то обращения рассматриваются в течение тридцати календарных дней со дня их регистрации в Госкоммолполитики Крыма.

### 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. В письменном обращении гражданином в обязательном порядке должны быть указаны наименование государственного органа, в который направляется письменное обращение, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения, изложена суть вопроса, присутствовать личная подпись и дата.

3.3. В Госкоммолполитики Крыма централизованная регистрация обращений. Организация и обеспечение учета, передача и контроль за движением и своевременным рассмотрением обращений в Госкоммолполитики Крыма осуществляется уполномоченным должностным лицом отдела правовой, организационной работы, противодействия коррупции и делопроизводства Госкоммолполитики Крыма (далее соответственно – уполномоченный за регистрацию обращений и отдел).

3.4. Регистрация Обращений осуществляется отдельно от других направлений документационного обеспечения и начинается ежегодно с первого порядкового номера.

3.5. Обращения, полученные по электронной почте, распечатываются на бумажный носитель и регистрируются в установленном порядке.

3.6. Все поступившие Обращения, включая заявления сотрудников Госкоммолполитики Крыма по личным вопросам, подлежат обязательной регистрации в Журнале учета обращений граждан (далее – журнал учета) (приложение к настоящему Порядку) в течение 3 (трех) рабочих дней с момента их поступления.

3.7. Руководители структурных подразделений Госкоммолполитики Крыма несут персональную ответственность за работу с Обращениями: их своевременное, качественное, объективное разрешение и подготовку ответа по существу.

3.8. Председатель Госкоммолполитики Крыма, либо его заместитель на основании соответствующих полномочий может направлять Обращения

для рассмотрения в структурные подразделения или должностным лицам, в чьем ведении находятся вопросы, затрагиваемые в Обращении.

3.9. В соответствии с резолюцией должностного лица Госкоммолполитики Крыма Обращения передаются исполнителям через уполномоченного за регистрацию обращений.

3.10. Обращения, в которых отсутствуют сведения, достаточные для их разрешения, возвращаются заявителям с предложением восполнить недостающие данные, а при необходимости с разъяснением, куда им для этого следует обратиться. При последующем поступлении Обращения в Госкоммолполитики Крыма после устранения причин, препятствующих его рассмотрению, оно рассматривается как первичное в соответствии с настоящей Инструкцией.

3.11. При регистрации на Обращениях ставится штамп входящей корреспонденции Госкоммолполитики Крыма, указывается входящий номер и дата регистрации.

В случае, если Обращение поступило в качестве приложения к сопроводительному письму из организации или от должностного лица, регистрационный штамп проставляется на сопроводительном письме.

3.12. Перед вскрытием конвертов, бандеролей, других почтовых отправлений (далее – конверты) уполномоченным за регистрацию обращений проверяется правильность его адресования. Ошибочно присланные конверты возвращаются на почту в течение 3 (трех) рабочих дней уполномоченным за регистрацию обращений невскрытыми.

3.13. Все конверты, направленные гражданами в адрес Госкоммолполитики Крыма, в том числе адресованные конкретному должностному лицу с пометкой «лично», подлежат вскрытию и регистрации уполномоченным за регистрацию обращений.

3.14. После вскрытия конверта проверяется наличие в нем письменных вложений. В случае отсутствия в конверте вложения, либо обнаружения недостачи упоминаемых автором документов в учетные формы вносятся соответствующие отметки. Конверт хранится вместе с Обращением и уничтожается после истечения срока хранения Обращения.

3.15. Каждое Обращение по итогам рассмотрения приобщается к делу, которое должно содержать также всю корреспонденцию, касающуюся переписки по данному Обращению. Дело оформляется уполномоченным за регистрацию обращений.

3.16. После регистрации Обращения в течение 1 (одного) рабочего дня направляются председателю Госкоммолполитики Крыма, а также руководителю структурного подразделения, в ведении которого находится рассмотрение затронутого в нем вопроса, для предварительного изучения.

3.17. В соответствии с резолюцией председателя Госкоммолполитики Крыма, согласно форме, установленной приложением к настоящему Порядку,

обращения граждан направляются для исполнения в течение 3 (трех) рабочих дней в структурные подразделения Госкоммолполитики Крыма.

3.18. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Госкоммолполитики Крыма, направляются в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенции которых входит решение поставленных в Обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего Обращение, о переадресации Обращения.

3.19. Обращения должны быть рассмотрены в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня их регистрации.

3.20. В тех случаях, когда для рассмотрения Обращений необходимо проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов либо принятие других мер, сроки их рассмотрения могут быть в порядке исключения продлены, но не более чем на 30 дней. О необходимости продления срока рассмотрения Обращения (с обоснованием причин продления срока) заявителю направляется уведомление.

3.21. При поступлении в установленном порядке запроса из государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающего Обращение, Госкоммолполитики Крыма в течение 15 (пятнадцати) календарных дней предоставляет 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 информации.

3.22. Запрещается направлять жалобы на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

3.23. В случае, если невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенции которых входит решение поставленных в Обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суде.

3.24. Не рассматриваются по существу поставленных вопросов Обращения, особый порядок рассмотрения которых установлен федеральными конституционными законами или федеральными законами, а также Обращения иностранных граждан и лиц без гражданства в случаях, когда иной порядок их рассмотрения предусмотрен международным договором или законодательством Российской Федерации.

3.25. Принимаются к сведению, учитываются в статистических данных, информационных отчетах, подлежат списанию в дело о принятии к сведению изложенной ими информации следующие письменные обращения:

не содержащие конкретных предложений, заявлений или жалоб;

---

не предполагающие ответа;

не содержащие сведений о нарушенном праве гражданина (объединения граждан) и основанные на общих рассуждениях автора по проблемам внутренней и внешней политики государства;

связанные с рекламой товаров или услуг.

3.26. Каждое поступившее обращение граждан подлежит обязательной регистрации в течение 3-х дней с момента поступления. На лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу обращения ставится регистрационный штамп с датой регистрации письма и регистрационным номером. Если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение. Конверт сохраняется вместе с обращением гражданина.

В случае поступления обращения в день, предшествующий праздничным или выходным дням, его регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями. Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на выходной или нерабочий праздничный день, то днем окончания срока рассмотрения обращения считается ближайший, следующий за ним, рабочий день.

3.27. При отсутствии отдельных листов в обращении или в приложении к обращению, отсутствии приложения к обращению при наличии ссылки на приложение в тексте обращения, обнаружении во вложении оригиналов документов (паспорт, свидетельства и т.д.) составляется акт в двух экземплярах, один из которых приобщается к поступившему обращению и хранится в отделе, а второй направляется отправителю.

3.28. Обращение, поступившее в форме электронного документа, распечатывается на бумажный носитель, и в дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением, в порядке, установленном настоящим Порядком.

3.29. 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.

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 с учетом положений действующего законодательства, в том числе правовых норм, содержащихся в части 1 статьи 11 Федеральный закон от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ).

3.30. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, завершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лицах, его

подготавливающих, совершающих или совершивших, обращение подлежит направлению в соответствующий орган в соответствии с его компетенцией.

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

3.32. 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.

3.33. В случае, 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 Госкоммолполитики Крыма сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае, 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 Госкоммолполитики Крыма сообщается гражданину, направившему обращение.

3.34. 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, председатель, в случае его отсутствия - заместитель председателя, 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 гражданином в адрес Госкоммолполитики Крыма или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

3.35. В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с пунктом 3.52 настоящего Порядка на официальном сайте Госкоммолполитики Крыма, гражданину, направившему обращение, в течение семи календарных дней со дня регистрации обращения в Госкоммолполитики Крыма сообщается электронный адрес официального сайта Госкоммолполитики Крыма, на

котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

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

3.37. В случае, если невозможно направление жалобы на рассмотрение в иной исполнительный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, обращение возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

3.38. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в Госкоммолполитики Крыма.

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

3.40. Должностные лица Госкоммолполитики Крыма, 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.

3.41. Если рассмотрение обращения поручено одновременно нескольким должностным лицам Госкоммолполитики Крыма, 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.

Оригинал обращения, рассмотрение которого относится к компетенции нескольких подразделений, направляется в подразделение, указанное среди исполнителей первым или основным (ответственный исполнитель).

3.42. На депутатский запрос, поступивший в Госкоммолполитики Крыма по обращениям граждан, ответ дается в письменной форме не позднее чем через тридцать календарных дней со дня регистрации запроса в Госкоммолполитики Крыма или в иной согласованный с депутатом запроса срок.

3.43. На запросы или обращения депутатов Государственного Совета Республики Крым, поступившие в адрес Госкоммолполитики Крыма, по вопросам, входящим в его компетенцию, ответ дается в письменной форме в течение пятнадцати календарных дней со дня регистрации запроса в Госкоммолполитики Крыма 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 Госкоммолполитики Крыма обязано проинформировать Государственный Совет Республики Крым о причинах продления срока подготовки ответа.

3.44. 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 Республики Крым, иную организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.45. В резолюции председатель, в случае его отсутствия - заместитель председателя, в письменном виде определяет исполнителя, сроки и порядок рассмотрения обращения, а также необходимость осуществления контроля. Допускается установление сокращенных сроков рассмотрения обращения.

3.46. При передаче обращения исполнителю для рассмотрения в регистрационную карточку, журнал учета обязательно вносится дата передачи, подпись, фамилия исполнителя.

3.47. Исполнительный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу исполнительного органа, органа местного самоуправления или должностного лица обязан 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.

3.48. 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.

Если решить вопрос не представляется возможным, ответ заявителю должен содержать четкие разъяснения со ссылкой на действующее

законодательство и, при возможности, предложение других вариантов решения вопроса.

3.49. Результатом рассмотрения обращения гражданина 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.

3.50. Ответ гражданину по существу поставленных в обращении вопросов дается в письменной форме на бланке Госкоммолполитики Крыма за подписью председателя, заместителя председателя в соответствии с распределением должностных обязанностей. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия, инициалы исполнителя и номер его служебного телефона.

3.51. Ответ на обращение гражданина направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, а также в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

В случае поступления обращения в форме электронного документа через государственную информационную систему портал Правительства Республики Крым, ответ также направляется через личный кабинет зарегистрированного пользователя Единой системы идентификации и аутентификации Единого портала.

3.52. Ответ на обращение, поступившее в адрес Госкоммолполитики Крыма, 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 Госкоммолполитики Крыма.

3.53. При направлении ответов на обращения заявителям в обязательном порядке возвращаются приложенные к письменному обращению оригиналы документов и их заверенные копии. Иные приложенные к письменному обращению документы и материалы возвращаются гражданину по его просьбе.

При этом Госкомполитики Крыма вправе оставить в своем распоряжении копии возвращенных документов и материалов, обеспечив их хранение с соблюдением законодательства Российской Федерации в области персональных данных.

Не подлежат возврату документы и материалы, направленные заявителем в электронном виде, а также копии документов.

3.54. Прекращение переписки с заявителем возможно, если повторное обращение не содержит новых доводов, а изложенные ранее полно, объективно и неоднократно проверялись и ответы даны в соответствии с настоящим Порядком.

Переписка прекращается один раз на основании мотивированного заключения исполнителя, утвержденного председателем, в случае его отсутствия - заместителем председателя. Сообщение об этом до истечения срока рассмотрения обращения направляется заявителю.

Обращения, поступившие после прекращения переписки и не содержащие новых доводов, остаются без разрешения на основании служебной записки исполнителя, с уведомлением об этом заявителя.

Переписка возобновляется, если причины, по которым она была прекращена, устранены. Новые данные или обстоятельства, сообщенные заявителем, проверяются в соответствии с настоящим Порядком.

3.55. Заявление гражданина о прекращении рассмотрения его обращения дает право проверяющему его заявление должностному лицу Госкомполитики Крыма прекратить дальнейшую проверку, если в полученных материалах нет сведений о наличии нарушений закона, нарушения прав, свобод и законных интересов граждан. Решение о прекращении (продолжении) проверки принимаются председателем либо уполномоченным должностным лицом на основании служебной записки исполнителя, с уведомлением об этом заявителя.

3.56. 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.

3.57. 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.

3.58. Ответы на поручения и указания Президента Российской Федерации, обращения его помощников, сенаторов Совета Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, высших должностных лиц Российской Федерации и субъектов Российской Федерации, а также на обращения, разрешение которых взято на

особый контроль, направляются за подписью председателя либо лица, его замещающего, если не установлено иное.

3.59. Ответы заявителям направляются в течение 2-х дней с момента их подписания, но не позднее установленного законодательством срока - 30-ти дней с момента регистрации.

3.60. Учетные материалы по обращению (обращение, сопроводительные документы, проверочные материалы, копия ответа заявителю) в Госкоммолполитики Крыма хранятся в отделе.

3.61. Срок хранения обращений граждан и документов по их рассмотрению составляет пять лет.

3.62. По итогам рассмотрения обращения может быть принято одно из следующих решений:

«разъяснено» - по результатам рассмотрения предложения, заявления или жалобы заявитель проинформирован о порядке их реализации или удовлетворения;

«не поддержано» - по результатам рассмотрения предложение признано нецелесообразным, заявление или жалоба - необоснованными и не подлежащими удовлетворению;

«поддержано» - по результатам рассмотрения предложение признано целесообразным, заявление или жалоба - обоснованными и подлежащими удовлетворению;

«не подлежит рассмотрению» - обращение возвращено заявителю, оставлено без ответа, прекращена переписка;

«перенаправлено» - перенаправлено для решения поставленных вопросов в другой орган в соответствии с компетенцией.

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

3.63. При поступлении отработанных обращений граждан в отдел сотрудник отдела снимает обращение с контроля. При этом проверяется полнота представленного пакета документов, соблюдение сроков рассмотрения обращения. На бумажной копии ответа проставляется дата предоставления ответа и подпись работника отдела.

3.64. 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.

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

4.1. Срок рассмотрения обращений, поступивших в Госкоммолполитики Крыма из Совета министров Республики Крым, по резолюции Главы Республики Крым, Председателя Совета министров Республики Крым, - тридцать календарных дней со дня регистрации обращения в Госкоммолполитики Крыма, 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 председателя 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 отделом.

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. Сроки рассмотрения обращений**

5.1. Обращения, поступившие в Госкомполитики Крыма в соответствии с его компетенцией, рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации, если председателем не установлен более короткий срок его рассмотрения либо если иное не предусмотрено действующим законодательством.

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 Госкомполитики Крыма.

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

Сроки исполнения обращения исчисляются со дня регистрации обращения в Госкомполитики Крыма.

Если последний день срока приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается ближайший следующий за ним рабочий день.

5.2. Если обращение перенаправлено в иной исполнительный орган, орган местного самоуправления с уведомлением заявителя о переадресации его обращения, то сроки исполнения обращения исчисляются со дня регистрации обращения в исполнительном органе, органе местного самоуправления, в который оно направлено для рассмотрения по существу.

5.3. Если в обращении, поступившем в адрес Госкомполитики Крыма, председателя, не были установлены контрольные сроки исполнения и обращение перенаправлено в иной исполнительный орган, орган местного самоуправления с уведомлением заявителя о переадресации его обращения, то сроки исполнения обращения исчисляются со дня регистрации обращения в исполнительном органе Республики Крым, органе местного самоуправления Республики Крым, в который оно направлено для рассмотрения по существу.

5.4. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иной государственный орган, орган местного самоуправления, организацию или должностному лицу, решение о продлении срока рассмотрения обращения может быть принято председателем или его заместителем, курирующим организацию работы с обращениями граждан, на срок не более чем на тридцать календарных дней, с уведомлением исполнителем заявителя о принятом решении.

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

5.6. В случае проведения дополнительной проверки, запроса материалов и в других исключительных случаях срок разрешения обращений продлевается председателем либо уполномоченным на то должностным лицом с одновременным уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения и характере принимаемых мер, но не более чем на 30 дней.

5.7. Для продления срока рассмотрения обращения исполнитель предоставляет служебную записку на имя председателя (уполномоченного лица), в которой указываются причины продления срока и срок, в который обращение будет разрешено. Служебная записка подается не позднее чем за 3 дня до истечения контрольного срока, подписывается исполнителем, заведующим отделом и представляется на подпись председателю (уполномоченному лицу).

5.8. При возвращении проекта ответа на доработку устанавливается конкретный срок исполнения.

5.9. Рассмотрение обращений граждан, поступивших из исполнительных 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.

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

5.11. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

5.12. Обращения, направленные федеральными органами государственной власти председателю, с просьбой об информировании по результатам рассмотрения рассматриваются в сроки, установленные ими, или в сроки, установленные председателем. Если вышеуказанные сроки установлены не были, то обращения рассматриваются в течение тридцати календарных дней со дня их регистрации в Госкомполитики Крыма.

5.13. По направленному в установленном порядке запросу документов и материалов исполнительного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, Госкомполитики Крыма обязан в течение 15 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.

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

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

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

5.17. Согласно ст. 34 Федерального конституционного закона от 26.02.1997 № 1-ФКЗ «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.

5.18. 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, рассматриваются безотлагательно, но не позднее сроков, указанных в п. 5.1 настоящего Порядка, если не установлен другой срок разрешения.

5.19. 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.

5.20. Для рассмотрения вопросов, содержащихся в сообщениях, поступивших на телефонную линию Председателя Совета министров Республики Крым, устанавливаются сроки от 1 до 15 рабочих дней, по резолюции председателя Совета министров Республики Крым может быть установлен иной срок.

## **6. Организация личного приема заявителей в Госкомполитики Крыма**

6.1. Личный прием граждан предателем, заместителем председателя, осуществляется в соответствии с Положением об организации личного приема граждан в Госкомполитики Крыма, утвержденным приказом Госкомполитики Крыма.

6.2. Прием граждан, представителей государственных и общественных организаций, а также иных лиц осуществляется руководством Госкомполитики Крыма, структурными подразделениями в соответствии с утвержденными графиками.

6.3. Организацию личного приема граждан предателем, заместителем председателя, осуществляет отдел.

О месте и времени личного приема гражданину сообщается в устной форме.

На каждого заявителя, обратившегося на личный прием, заполняется карточка личного приема граждан, с последующей регистрацией в журнале учета личного приема граждан.

6.4. Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности согласно предварительной записи.

6.5. При личном приеме гражданин должен предъявить сотруднику отдела документ, удостоверяющий его личность.

6.6. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.7. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

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

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

6.10. Отдельные категории граждан, в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

6.11. Правом на личный прием в первоочередном порядке также обладают:

1) Герои Социалистического Труда, Герои Труда Российской Федерации, полные кавалеры ордена Трудовой Славы, женщины, которым присвоено звание «Мать-героиня»;

2) 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;

3) инвалиды боевых действий, отнесенные к таковым в соответствии с Федеральным законом от 12.01.1995 № 5-ФЗ «О ветеранах»;

4) 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;

5) члены семей военнослужащих, погибших при исполнении обязанностей военной службы;

6) лица, удостоенные звания «Почетный гражданин Республики Крым»;

7) 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;

8) беременные женщины;

9) лица старше 70 лет.

6.12. Право на личный прием в первоочередном порядке граждан, указанных в пункте 6.11 настоящего Порядка, реализуется после реализации права на личный прием в первоочередном порядке отдельных категорий граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

## **7. Анализ поступивших обращений граждан и организаций**

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

7.2. Состояние работы по соблюдению в Госкоммолполитики Крыма порядка и сроков рассмотрения обращений граждан, полноты и качества подготавливаемых ответов анализируется и еженедельно докладывается заведующим отделом председателю, заместителю председателя.

Вопросы организации работы с обращениями граждан рассматриваются на коллегиях, совещаниях в Госкоммолполитики Крыма.

7.3. При проведении анализа изучается информация о количестве поступивших, переадресованных и рассмотренных письменных обращений, обращений в форме электронного документа, о количестве граждан, принятых на личном приеме. О тематике обращений, о принятых по результатам рассмотрения обращений мерах, в том числе о принятых нормативных и иных актах (при наличии).

## **8. Контроль за рассмотрением обращений граждан**

8.1. 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.

8.2. Контроль за приемом, регистрацией и своевременным рассмотрением обращений граждан в Госкоммолполитики Крыма осуществляется отделом.

8.3. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется председателем, заместителем председателя, на рассмотрении которых находятся обращения граждан.

8.4. Контроль за соблюдением настоящего Порядка, объективным, всесторонним и полным рассмотрением обращений граждан в Госкоммолполитики Крыма осуществляется руководителями структурных подразделений.

## **9. Обжалование решений или действий (бездействия) должностных лиц Госкоммолполитики Крыма**

9.1. Предметом обжалования являются решения или действия (бездействие) должностных лиц Госкоммолполитики Крыма, принятые или осуществленные ими в ходе исполнения настоящего Порядка.

9.2. Жалоба гражданина на решение или действие (бездействие) должностных лиц Госкоммолполитики Крыма в связи с рассмотрением обращений граждан подается в письменном виде или в форме электронного документа, направленного в соответствии с пунктом 2.3 настоящего Порядка, и рассматривается в соответствии с настоящим Порядком.

9.3. Гражданин в своей жалобе на решение или действия (бездействие) должностных лиц Госкоммолполитики Крыма указывает сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии). В подтверждение своих доводов гражданин может прилагать сведения и материалы либо их копии.

9.4. Рассмотрение жалобы на решение или действие (бездействие) должностных лиц Госкоммолполитики Крыма, подготовка и подписание ответа на жалобу возлагаются на председателя, уполномоченное лицо.

9.5. Рассмотрение жалобы на решение или действие (бездействие) заместителя председателя подписание ответа на жалобу возлагаются на председателя.

9.6. 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.

9.7. Обжалование решения или действия (бездействия) председателя, заместителя председателя, связанного с рассмотрением обращения гражданина, а также решения, принятого по результатам рассмотрения жалобы на решение или действие (бездействие), указанных в пунктах 9.4, 9.5 настоящего раздела Порядка, осуществляется в административном или судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Республики Крым.

## **10. Ответственность**

10.1. Нарушение требований настоящего Порядка, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут ответственность виновных государственных гражданских служащих Республики Крым в соответствии с Законом Республики Крым от 29.05.2014 № 7-ЗРК «О государственной гражданской службе Республики Крым».

