



ДЕРЖАВНИЙ КОМИТЕТ
У СПРАВАХ
МІЖНАЦІОНАЛЬНИХ
ВІДНОСИН РЕСПУБЛІКИ
КРИМ

ГОСУДАРСТВЕННЫЙ КОМИТЕТ ПО
ДЕЛАМ МЕЖНАЦИОНАЛЬНЫХ
ОТНОШЕНИЙ РЕСПУБЛИКИ КРЫМ

КЪЫРЫМ ДЖУМХУФИЕТИНИНЪ
МИЛЛЕТЛЕРАРА МУНАСЕБЕТЛЕР
ИШЛЕРИ БОЮНДЖА
ДЕВЛЕТ КОМИТЕТИ

П Р И К А З

08.12.2025

№ 150-02

г. Симферополь

**Об утверждении Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан и организации
личного приема граждан в Государственном
комитете по делам межнациональных отношений
Республики Крым**

В целях совершенствования работы с обращениями и заявлениями граждан, установления единого порядка рассмотрения и учета обращений граждан, в том числе личного приема граждан, в соответствии с Федеральным Законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Республики Крым от 28 марта 2025 года № 48-ЗРК/2025 «О дополнительных гарантиях реализации прав граждан на обращение в Республике Крым», руководствуясь Положением о Государственном комитете по делам межнациональных отношений Республики Крым, утвержденным постановлением Совета министров Республики Крым от 27 июня 2014 года № 159, **п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан и организации личного приема граждан в Государственном комитете по делам межнациональных отношений Республики Крым.

2. Отделу правовой, организационно-кадровой работы и противодействия коррупции ознакомить всех сотрудников Государственного комитета по делам межнациональных отношений Республики Крым с настоящим приказом под подпись.

3. Признать утратившим силу приказ Государственного комитета по делам межнациональных отношений Республики Крым от 16 марта 2022 года № 41-ОД «Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений и приема граждан в Государственном комитете по делам межнациональных отношений и депортированных граждан Республики Крым».

4. Сектору информационно-аналитической работы, профилактики экстремизма на национальной почве и социально-культурной адаптации иностранных граждан управления по вопросам межнациональных отношений и социально-культурной адаптации иностранных граждан разместить настоящий приказ в сетевом издании «Правовой портал исполнительных органов Республики

Крым», а так же на официальном сайте Государственного комитета по делам межнациональных отношений Республики Крым в государственной информационной системе «Портал Правительства Республики Крым» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в установленном порядке.

5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Председатель

A handwritten signature in black ink, consisting of several fluid, overlapping strokes that form a stylized, somewhat abstract shape.

Р.Р. Якубов

Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан и организации личного приема граждан в Государственном комитете по делам межнациональных отношений Республики Крым

I. Общие положения

1.1. Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан и организации личного приема граждан в Государственном комитете по делам межнациональных отношений Республики Крым (далее - Инструкция) определяет порядок осуществления в Государственном комитете по делам межнациональных отношений Республики Крым (далее – Госкомнац Крыма) личного приема граждан, а также порядок рассмотрения обращений (предложений, заявлений, жалоб) граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в Госкомнац Крыма в письменной, устной форме или в форме электронного документа (далее - обращения).

1.2. Работа с обращениями осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ), иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Конституцией Республики Крым, Методическими рекомендациями по работе с обращениями граждан, утвержденными постановлением Совета министров Республики Крым от 24 января 2017 года № 15, а также иными нормативными правовыми актами Республики Крым и настоящей Инструкцией.

1.3. Основные термины, используемые в Инструкции:

1) обращение - это направленные в Госкомнац Крыма или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал), а так же в государственной информационной системе Республики Крым «Портал Правительства Республики Крым» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - портал Правительства Республики Крым), обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан (если иное не установлено Федеральным законом № 59-ФЗ), предложение, заявление, жалоба, а также устное обращение гражданина;

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

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 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 Министерстве, либо поступившее от лица (лиц), ранее не обращавшегося (обращавшихся) по уже рассматриваемому вопросу;

7) дубликат обращения - повторный экземпляр или копия одного и того же обращения от одного и того же заявителя;

8) 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;

9) должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в Госкомнаде Крыма.

1.4. Обращения могут быть индивидуальными, то есть поданными самим гражданином, иностранным гражданином, лицом без гражданства, объединением граждан или юридическим лицом, которые считают свои права либо права других лиц нарушенными, и коллективными.

Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

1.5. При рассмотрении обращения не допускается разглашение содержащихся в нем сведений, а также сведений о частной жизни заявителя без его согласия.

Не является разглашением сведений направление письменного обращения в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

II. Регистрация обращений

2.1. В Госкомнаде Крыма осуществляется централизованная регистрация обращений.

2.2. Каждое обращение, поступившее в Госкомнадз Крыма, подлежит обязательной регистрации в структурном подразделении, в функции которого входит прием корреспонденции и работа с обращениями граждан (далее - отдел делопроизводства) в течение 3-х дней с момента поступления путем создания

электронной регистрационно-контрольной карточки в программе АСОГ (автоматизированная система обращений граждан), в которой автоматически присваивается регистрационный номер (Пример А-8/145/2).

При регистрации в электронную учетную карточку вносятся следующие данные: дата поступления, Ф.И.О. заявителя, почтовый или электронный адрес, форма поступления (в письменной, устной, электронный документ), категория заявителя и его социальный статус, категория обращения, сведения об адресате, суть обращения, количество страниц обращения, контрольный срок по обращению, суть резолюции и ответственный исполнитель, дата отправки ответа на обращение.

2.3. Обращения, поступившие в отдел делопроизводства в письменной форме, подлежат сканированию с созданием электронного образа документа и прикреплением его к электронной карточке в программе АСОГ. На самом обращении проставляется штамп, в котором указываются входящий номер и дата регистрации.

2.4. При отсутствии отдельных листов в обращении или в приложении к документу, отсутствии приложения к документу при наличии ссылки на приложение в тексте, обнаружении во вложении оригиналов документов составляется акт в трех экземплярах, один из которых остается у получателя, другой приобщается к поступившему обращению, третий направляется отправителю.

2.5. Организация и обеспечение централизованного учета, формирования номенклатурных дел, а также хранения, передачи, контроля за движением, своевременным и объективным рассмотрением обращений граждан в Госкомнаце Крыма осуществляется должностным лицом отдела делопроизводства в должностные обязанности которого входит работа с обращениями граждан.

2.6. Зарегистрированные и учтенные обращения передаются отделом делопроизводства председателю Государственного комитета по делам межнациональных отношений Республики Крым (далее – председатель Госкомнаца Крыма) для принятия решения.

III. Требования к поступившим обращениям

3.1. В обращении в письменной форме в обязательном порядке указывается наименование государственного органа, в который направляется обращение, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, а также изложение сути предложения, заявления или жалобы, личная подпись и дата.

Почтовым адресом Госкомнаца Крыма для направления письменных обращений является: 295048, г. Симферополь, ул. Трубаченко, 23а.

Гражданин может лично передать письменное обращение в Госкомнац Крыма в отдел делопроизводства по адресу: 295048, г. Симферополь, ул. Трубаченко, 23а.

График приема письменных обращений в Госкомнаце Крыма:

- понедельник - пятница - с 09:00 - 17:00 (кроме праздничных и выходных)

дней), перерыв - 13:00 - 14:00;

- суббота и воскресенье - выходные дни.

3.2. Обращение в форме электронного документа направляется через Портал Правительства Республики Крым посредством «Модуля портала Правительства Республики Крым» (далее - "Интернет-приемная"), находящегося по адресу <http://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.

Прием обращений в телефонном режиме в Госкомнаце Крыма не осуществляется.

В Госкомнаце Крыма действуют телефонные линии, на которые принимаются сообщения граждан, не являющиеся обращениями.

IV. Рассмотрение обращений

4.1. Обращения, поступившие в Госкомнац Крыма, подлежат обязательному рассмотрению. По результатам предварительного рассмотрения принимается одно из следующих решений:

- о принятии к рассмотрению и направлении после резолюции руководства на рассмотрение в структурное подразделение Госкомнаца Крыма;

- о принятии к сведению, с уведомлением автора письменного обращения о принятии обращения к сведению, в случае, если в нем не содержатся конкретные предложения, заявления или жалобы, сведения о нарушении прав граждан;

- не проводить проверку по обращению, если оно признано анонимным, а также повторным, то есть содержащим вопрос, на который автору неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями и в котором не приводятся новые доводы или обстоятельства;

- о направлении в другие органы государственной власти или местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, в течение 7 дней со дня регистрации с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ;

- о направлении обращения, содержащего информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, в сфере внутренних дел и Главе Республики Крым в течение 5 дней со дня регистрации с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ;

- о возврате обращения, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

4.2. При рассмотрении обращения в Госкомнац Крыма гражданин, направивший (подавший) обращение, имеет право:

- 1) получить устную, в том числе по телефону, информацию о регистрации обращения, а также о должностном лице, которому поручено его рассмотрение;
- 2) потребовать проставления отметки о получении обращения на его копии, в случае подачи обращения в письменной форме непосредственно адресату (в том числе на личном приеме);
- 3) истребовать на стадии рассмотрения обращения документы и материалы либо их копии, прилагаемые к обращению.

В целях обеспечения рассмотрения обращения Госкомнац 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.

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

4.4. 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 рамках его компетенции.

4.5. Если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращений в течение 7 дней со дня регистрации направляются в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, о чем уведомляется гражданин направивший обращение.

4.6. Копии обращений, рассмотрение которых относится к компетенции нескольких структурных подразделений Госкомнаца Крыма, направляются во все подразделения, указанные среди исполнителей. Оригиналы обращений формируются в номенклатурные дела в отделе делопроизводства. Ответственный исполнитель также получает копию обращения.

4.7. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на него не дается и оно не подлежит направлению в иные государственные органы 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.

4.8. В случае если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления, жалобы, 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.

4.9. При получении обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью, имуществу должностного лица, а также членов его семьи, Госкомнац Крыма вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

4.10. 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.

4.11. В случае поступления в Госкомнац Крыма письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте данных Госкомнаца Крыма в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

4.12. На поступившее в Госкомнац Крыма обращение, 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, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте Госкомнаца Крыма в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4.13. Решение об отказе в удовлетворении требований, изложенных в обращении, доводится до сведения гражданина в письменной форме со ссылкой на действующее законодательство и изложением мотивов отказа, а также с разъяснением порядка обжалования принятого решения. При этом указываются меры, принятые исполнителем для проверки данного обращения.

4.14. При одновременном поступлении основного обращения и его дубликата дается единый ответ. Если дубликат поступил после рассмотрения основного обращения, то заявителю не позднее 10-дневного срока с момента регистрации дубликата ответ на него направляется со ссылкой на дату и исходящий номер отправленного ответа на основное обращение.

4.15. В резолюции председатель Госкомнаца Крыма в письменном виде определяет исполнителя, сроки и порядок рассмотрения обращения, а также необходимость осуществления контроля. Допускается установление сокращенных сроков рассмотрения обращения.

V. Сроки рассмотрения обращений

5.1. Обращения, поступившие в Госкомнац Крыма, в соответствии с его компетенцией, рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации, если иное не предусмотрено действующим законодательством Российской Федерации.

Если установленный срок рассмотрения обращения истекает в выходной или праздничный день, последним днем рассмотрения считается ближайший, следующий за ним, рабочий день.

5.2. Обращения ветеранов и инвалидов Великой Отечественной войны о содействии в реализации их конституционных прав и свобод, о восстановлении или защите их нарушенных прав, свобод и законных интересов рассматриваются в течение 15 дней со дня их регистрации в Госкомнаце Крыма.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ, председатель Госкомнаца Крыма либо его заместители, в том числе первый заместитель, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 15 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

5.3. 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.

VI. Направление ответов на обращения

6.1. Ответ гражданину по существу поставленных в обращении вопросов дается в письменной форме на бланке Госкомнаца Крыма за подписью председателя Госкомнаца Крыма либо его заместителей, в том числе первого заместителя, в соответствии с приказом о распределении должностных обязанностей.

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

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

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

6.2. 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.

6.3. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Госкомнац Крыма в форме электронного документа, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале или в иной информационной системе обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, при использовании Единого портала или иной информационной системы и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении в письменной форме.

6.4. Приложенные к письменному обращению оригиналы документов и их заверенные копии возвращаются гражданину при направлении ответа на его обращение. Иные приложенные к письменному обращению документы и материалы возвращаются гражданину по его просьбе. При этом Госкомнац Крыма вправе оставить в своем распоряжении копии возвращенных документов и материалов, обеспечив их хранение с соблюдением законодательства Российской Федерации в области персональных данных.

6.5. Копия ответа на обращение, поступившее в Госкомнац Крыма в форме

электронного документа, также направляется по почтовому адресу, указанному в данном обращении, если просьба об этом содержится в обращении.

6.6. Копия ответа на обращение, поступившее в Госкомнац Крыма в письменной форме, также направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в данном обращении, если просьба об этом содержится в обращении.

6.7. 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.

6.8. Днем окончания рассмотрения обращения является день направления ответа заявителю.

6.9. Тексты учетных материалов на обращение (проверочные материалы, ответ заявителю, пр.) сканируются в отделе делопроизводства с созданием электронного образа документа, прикрепляются к электронной карточке АСОГ, где обращение отмечается как исполненное.

6.10. Отправка ответов осуществляется в течение двух рабочих дней с даты регистрации исходящего документа, но не позднее установленного действующим законодательством срока - 30 дней с момента регистрации.

6.11. Отправка обращения должна подтверждаться распечаткой электронного подтверждения отправки ответа или реестром почтового отправления.

6.12. По истечении времени, достаточного для получения и прочтения письменного ответа, с заявителем, для ознакомления с его мнением о полноте и качестве рассмотрения его обращения, осуществляется обратная связь (в телефонном режиме, электронной почтой и пр.) результаты которой вносятся в графы электронной регистрационно-контрольной карточки АСОГ.

VII. Организация личного приема граждан

7.1. Личный прием граждан в Госкомнаце Крыма осуществляется руководством Госкомнаца Крыма в соответствии с утвержденным графиком приема граждан по предварительной записи.

График приема граждан размещен на официальном сайте Госкомнаца Крыма в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

7.2. Просьба о личном приеме руководством Госкомнацем Крыма оформляется гражданином в письменном виде или в форме электронного документа, а также устного обращения, принятого уполномоченным лицом, ответственным за работу с обращениями граждан.

Личный прием осуществляется в порядке очередности.

7.3. Правом на личный прием в первоочередном порядке 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 января 1995 года № 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.

Право на личный прием в первоочередном порядке граждан, указанных настоящим пунктом Инструкции, реализуется после реализации права на личный прием в первоочередном порядке отдельных категорий граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

7.4. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

7.5. 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.

7.6. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ.

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

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

VIII Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

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, анализа поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями.

8.2. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения письменных обращений, объективным, всесторонним и полным разрешением обращений осуществляется председателем Госкомнаца Крыма, первым заместителем председателя Госкомнаца Крыма или заместителями председателя Госкомнаца Крыма.

8.3. Контроль за движением и своевременным рассмотрением письменных обращений в Госкомнаце Крыма осуществляется должностным лицом отдела делопроизводства в должностные обязанности которого входит работа с обращениями граждан.

8.4. Аналитический отчет (ежемесячно, ежеквартально) по результатам рассмотрения обращений граждан в Госкомнаце Крыма готовится отделом делопроизводства.

IX. Оформление и хранение дел по обращениям граждан

9.1. Обращения граждан со всеми относящимися к ним материалами, а также материалы по личному приему формируются в дела и хранятся в отделе делопроизводства.

9.2. Обращение заявителя считается рассмотренным, исполненным и подлежит списанию в дело с момента направления ответа заявителю.

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

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

9.5. Каждое обращение и все документы по его рассмотрению и разрешению составляют в деле самостоятельную группу.

9.6. Ответственность за сохранность документов по обращениям граждан, законченных делопроизводством, возлагается на отдел делопроизводства.

9.7. Результат процедуры - хранение обращений граждан с материалами по их рассмотрению в течение 5 лет с дальнейшим списанием по истечении указанного срока.