

*Об утверждении
Методических рекомендаций
по работе с обращениями граждан*

В соответствии с требованиями Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федерального закона от 09 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», статьями 83, 84 Конституции Республики Крым, статьями 28, 41 Закона Республики Крым от 29 мая 2014 года № 5-ЗРК «О системе исполнительных органов государственной власти Республики Крым»

Совет министров Республики Крым **постановляет:**

1. Утвердить прилагаемые Методические рекомендации по работе с обращениями граждан (далее – Методические рекомендации).
2. Заместителям Председателя Совета министров Республики Крым, руководителям исполнительных органов государственной власти Республики Крым, руководителям структурных подразделений Аппарата Совета министров Республики Крым обеспечить соблюдение Методических рекомендаций.
3. Рекомендовать органам местного самоуправления муниципальных образований в Республике Крым использовать положения Методических рекомендаций при работе с обращениями граждан.

4. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя Председателя Совета министров Республики Крым – руководителя Аппарата Совета министров Республики Крым Л.Н. Опанасюк.

**Глава Республики Крым,
Председатель Совета
министров Республики Крым**

С. АКСЁНОВ

**Заместитель Председателя
Совета министров Республики Крым –
руководитель Аппарата
Совета министров Республики Крым**

Л. ОПАНАСЮК

Приложение
к постановлению
Совета министров
Республики Крым
от января 2017 года № .

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ по работе с обращениями граждан

Настоящие методические рекомендации составлены с целью соблюдения и обеспечения исполнения исполнительными органами государственной власти Республики Крым, органами местного самоуправления муниципальных образований в Республике Крым **Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»** (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ) в части подготовки ответов на письменные обращения граждан, **Федерального закона от 09 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»** (далее – Федеральный закон № 8-ФЗ) в части подготовки ответов респондентам и **сборника методических рекомендаций и документов по работе с обращениями граждан, в том числе юридических лиц, в приемных Президента Российской Федерации, в государственных органах и органах местного самоуправления** (утверждён подпунктом 2.1 пункта 2 решения рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций (протокол заседания от 19 февраля 2015 года № 9).

I. Общие положения

Рассмотрение письменного обращения граждан (далее по тексту – Обращение) представляет собой действия исполнительных органов государственной власти Республики Крым или их должностных лиц (далее – Орган), направленные на объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение Обращения (п. 1 ч. 1 ст. 10 Федерального закона № 59-ФЗ), проверку вопросов, поставленных в Обращении, установление обоснованности содержащихся в Обращении рекомендаций гражданина, просьбы о содействии в реализации или защите прав, принятие мер по устранению и предупреждению выявленных упущений, нарушений законности, подготовку и направление письменного ответа по существу поставленных в Обращении вопросов и

извещения инициатора (ов) Обращения о принятых мерах (п. 4 ч. 1 ст. 10 Федерального закона № 59-ФЗ).

Примечание: уполномоченное должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления (п. 5 ст. 4 Федерального закона № 59-ФЗ).

Обращением признаётся **предложение, заявление или жалоба**, направленное в письменной форме или в форме электронного документа, а также устное обращение гражданина в Орган (п. 1 ст. 4 Федерального закона № 59-ФЗ).

Предложение - это 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 (п. 2 ст. 4 Федерального закона № 59-ФЗ);

Заявление - это 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 (п. 3 ст. 4 Федерального закона № 59-ФЗ);

Жалоба - это просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц (п. 4 ст. 4 Федерального закона № 59-ФЗ).

При поступлении в Орган Обращение подлежит обязательной регистрации в течение **трёх дней** с момента поступления (ч. 2 ст. 8 Федерального закона № 59-ФЗ) и по нему должно быть принято одно из следующих решений:

- о принятии Обращения к рассмотрению;
- о передаче Обращения для рассмотрения (ч. 3 ст. 8 Федерального закона № 59-ФЗ) в течение **семи дней** со дня регистрации в соответствующий Орган (ны), в компетенцию которого (рых) входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения;
- о возврате Обращения инициатору (гражданину, направившему обращение) (ч. 7 ст. 8 и ч. 2 ст. 11 Федерального закона № 59-ФЗ);
- о бесосновательности очередного Обращения и прекращении переписки с гражданином по поднимаемому вопросу (ч. 5 ст. 11 Федерального закона № 59-ФЗ).

Для исполнения вышеизложенного должностные лица Органов обязаны:

- обеспечивать необходимые условия объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения Обращений должностными лицами, уполномоченными принимать решения от имени соответствующего Органа;
- уведомлять гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой Орган или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией;
- принимать обоснованные решения и обеспечивать их исполнение по существу каждого поставленного в обращении вопроса;
- готовить и направлять письменный ответ по указанному в Обращении почтовому адресу или адресу электронной почты;
- сообщать гражданам о решениях, принятых по их Обращениям, а в случае их отклонения или прекращения переписки указывать мотивы отклонения и разъяснять порядок обжалования принятых решений.

Органы или их уполномоченные должностные лица при рассмотрении Обращений граждан в пределах их полномочий **вправе**:

- приглашать граждан, направивших Обращение, для личной беседы (п. 1 ч. 1 ст. 10 Федерального закона № 59-ФЗ);
- запрашивать в случае необходимости, в том числе в электронной форме, дополнительные материалы в иных Органах (ч. 5 ст. 8 и п. 2 ч. 1 ст. 10 Федерального закона № 59-ФЗ);
- привлекать в установленном порядке переводчиков и экспертов;
- создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в Обращениях, с выходом на место;
- направлять на рассмотрение Обращения другим Органам и должностным лицам в соответствии с их компетенцией (ч. 3 и 3.1 ст. 8 Федерального закона № 59-ФЗ).

Основными принципами, при рассмотрении Обращения граждан, являются: **объективность, всесторонность и своевременность** рассмотрения.

Принцип **объективности** означает соответствие процедуры рассмотрения Обращения, сделанных выводов и ответа на обращение фактическим обстоятельствам и объективной действительности. Для этого обстоятельства должны быть правильно установлены не только по представленным документальным материалам, но и с выходом на место или посредством запросов в иные Органы или с участием гражданина, направившего Обращение.

Под **всесторонностью** рассмотрения обращения следует понимать изучение требований гражданина с точки зрения законности, обоснованности, логичности, отсутствия нарушений прав и интересов иных лиц, наличия

доказательств, подтверждающих нарушение прав, свобод и законных интересов заявителя.

Своевременность рассмотрения Обращения означает **соблюдение установленных Законом сроков.**

Под сроком рассмотрения Обращения следует понимать предусмотренный законом промежуток времени, в течение которого должно быть завершено рассмотрение по существу вопросов, поставленных в Обращении, и гражданину направлен ответ.

Примечание: Значение установленных сроков заключается в том, что они:

- устанавливают определенный временной режим для реагирования на Обращения;

- способствуют оптимальному осуществлению гражданином своих прав, препятствуя, с одной стороны, неоправданному затягиванию рассмотрения его обращения, а, с другой стороны, предоставляя компетентным органам и должностным лицам достаточно времени на реализацию своих прав и обязанностей;

- дисциплинируют работников государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц.

II. Сроки рассмотрения Обращений

Федеральным законом № 59-ФЗ установлены следующие сроки рассмотрения Обращений:

- Обращение подлежит обязательной регистрации в течение **3 (трёх)** дней со дня поступления в Орган или должностному лицу (ч. 2 ст. 8 Федерального закона № 59-ФЗ);

- Обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение **5 (пяти)** дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющий правоприменительные функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции (ч. 3.1. ст. 8 Федерального закона № 59-ФЗ);

- Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию данного Органа, направляется в течение **7 (семи)** дней со дня регистрации в соответствующий Орган (ны) или должностному (ным) лицу (ам), в компетенцию которых входит решение поставленных в Обращении вопросов (ч. 3, (4) ст. 8 Федерального закона № 59-ФЗ) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации такового;

кроме того в течение **7 (семи)** дней со дня регистрации:

- возвращается гражданину Обращение, **в котором обжалуется судебное решение** (ч. 2 ст. 11 Федерального закона № 59-ФЗ), с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

- сообщается гражданину, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению, если **текст Обращения не поддается прочтению** (ч. 4 ст. 11 Федерального закона № 59-ФЗ);

- подлежит направлению в государственный орган (в соответствии с его компетенцией) Обращение, в котором **содержатся сведения** о подготавливаемом, совершаемом или совершённом противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем (ч. 3 ст. 8, ч. 4 ст. 11 Федерального закона № 59-ФЗ);

- Орган или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу другого Органа или должностного лица, рассматривающего Обращение, обязаны представить запрашиваемые документы и материалы в течение **15 (пятнадцати)** дней (ч. 2 ст. 10 Федерального закона № 59-ФЗ);

- Обращение рассматривается Органом или должностным лицом в соответствии с их компетенцией в течение **30 (тридцати)** дней с момента регистрации (ч. 1 ст. 12 Федерального закона № 59-ФЗ);

- Обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматривается в течение **20 (двадцати)** дней со дня регистрации (ч. 1.1. ст. 12 Федерального закона № 59-ФЗ);

- **в исключительных случаях** руководитель Органа либо уполномоченное на то должностное лицо вправе продлить срок рассмотрения Обращения, но не более чем на **30 (тридцать)** дней (ч. 2 ст. 12 Федерального закона № 59-ФЗ), **уведомив** об этом гражданина, направившего Обращение.

Примечание: основанием продления срока может являться необходимость истребования дополнительных материалов, проведения специальной проверки либо принятия других необходимых мер.

По общему правилу:

Рассмотрение Обращения и подготовка мотивированного ответа по существу поставленных в обращении вопросов может быть совершено **до двадцати четырех часов последнего дня срока.**

В случае если ответ на Обращение был передан в организацию почтовой связи до двадцати четырех часов последнего дня срока - срок не считается пропущенным.

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

Если срок установлен для совершения какого-либо действия, оно может быть выполнено **до двадцати четырех часов последнего дня срока.**

III. Организация рассмотрения Обращений в Органах

В Органе **разрабатывается и утверждается** правовым актом **Положение** (Инструкция) «О порядке организации в Органе работы с обращениями граждан» (далее – Положение), предписывающее действия должностных лиц Органа по организации работы с Обращениями в соответствии с нормами и требованиями Федерального закона № 59-ФЗ.

Положением определяются:

- уполномоченные лица на принятие решений по рассмотрению Обращений;
- структурное подразделение или должностное (ые) лицо (а), ответственное (ые) за организацию рассмотрения Обращений;
- форма листка для резолюций лиц, уполномоченных по рассмотрению Обращений;
- порядок регистрации и учёта Обращений;
- порядок передачи Обращения на исполнение и организации проверки поднимаемых вопросов;
- порядок окончания рассмотрения Обращений;
- порядок хранения материалов по Обращениям;
- должностное лицо, уполномоченное на принятие решений о продлении срока рассмотрения Обращения или безосновательности очередного Обращения и прекращении с гражданином переписки;
- порядок осуществления обратной связи с заявителем для изучения его мнения о качестве рассмотренного Обращения;
- пр.

При возможности, в организационно-штатное расписание Органа **вводится отдельное структурное подразделение или должностное лицо**, на которое возлагаются должностные функциональные обязанности по работе с Обращениями.

В противном случае работа с Обращениями **дополнительно возлагается** на иное структурное подразделение или должностное (ые) лицо (а) Органа, с отражением возлагаемых функциональных обязанностей в положении о структурном подразделении и должностном (ых) регламенте (ах).

Таковыми должностными обязанностями могут быть:

- представление поступивших Обращений, материалов проверок на рассмотрение руководству Органа или уполномоченному лицу;
- регистрация поступающих в Орган Обращений и приложенных письменных материалов в программе АСОГ (автоматизированная система обращения граждан);
- осуществление контроля за соблюдением сроков рассмотрения Обращений;

- контроль полноты и качества подготавливаемых ответов;
- анализ поступающих предложений, заявлений и жалоб граждан, выявление причин их порождающих, внесение предложений по предупреждению и устранению выявленных нарушений;
- информирование руководства Органа о состоянии работы с Обращениями;
- систематизация и архивация учётных по Обращениям материалов;
- пр.

Состояние работы по соблюдению в Органе порядка и сроков рассмотрения Обращений, полноты и качества подготавливаемых ответов анализируется и докладывается руководству Органа **еженедельно**.

Состояние в Органе работы по организации рассмотрения Обращений анализируется **ежемесячно** и **ежеквартально** (в сравнении с аналогичным периодом предыдущего года).

Вопросы организации работы с Обращениями регулярно рассматриваются (**протоколно**) в Органе на аппаратных совещаниях, коллегиях, пр.

Дополнительно:

Регистрация, учёт Обращений и контроль соблюдения сроков их рассмотрения должны вестись в компьютерной программе АСОГ (автоматизированная система обращений граждан).

Регламентировано: пунктом 2.1.1 главы II сборника методических рекомендаций и документов по работе с обращениями граждан, в том числе юридических лиц, в приемных Президента Российской Федерации, в государственных органах и органах местного самоуправления, утверждённого подпунктом 2.1 пункта 2 решения рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций (протокол заседания от 19.02.2015 № 9), по сканированию поступающих в Орган текстов в письменной форме с созданием электронного образа документа и прикреплению к электронной карточке.

IV. Общий порядок и этапы рассмотрения Обращений в Органах:

Руководитель Органа или уполномоченное лицо определяют структурное подразделение или должностное лицо, в компетенцию которого входит решение поставленных в Обращении вопросов – исполнителя.

регистрация Обращения:

- должностное лицо, **ответственное за работу с Обращениями**, вносит содержание Обращения и прилагаемые к нему материалы (*сопроводительные документы, пр.*) в АСОГ (автоматизированная система обращений граждан), посредством заполнения граф электронной регистрационно-контрольной карточки исходными по Обращению данными, сканирует текст Обращения и приложенных к нему материалов в письменной форме с созданием электронного образа документа и прикрепления его к электронной карточке АСОГ;

- в процессе регистрации в АСОГ Обращению автоматически присваивается сформированный системой номер;

Примечание: номер Обращения состоит из последовательного набора заглавной буквы и 3 цифровых значений через знак «/», где: заглавная буква латинского алфавита, является первой буквой в фамилии заявителя (коллективные Обращения обозначаются буквами КО) / первое цифровое значение - номер региона Республики Крым по классификатору АСОГ (8 – Симферополь и т.д.) / второе цифровое значение - порядковый номер регистрации Обращения / третье цифровое значение - индекс формы поступления Обращения (2 – означает, что Обращение поступило в письменной форме, 5 – в форме электронного документа и т.д.), например: А – 8 / 12345 / 2).

Обращение передаётся исполнителю для организации проверки вопросов, поставленных в Обращении, и подготовки проекта письменного ответа.

Заявителю направляется письменный ответ.

Примечание:

- на все Обращения, кроме отдельного случая устного Обращения на личном приёме (ч. 3 ст. 13 Федерального закона № 59-ФЗ), гражданину, направившему Обращение, даётся письменный ответ;

- ответ на материалы, поступившие из вышестоящей инстанции, направляется за подписью руководителя Органа или уполномоченного лица;

- ответ на Обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в Обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в Обращении;

- отправка Обращения должна подтверждаться с распечаткой электронного подтверждения отправки ответа или реестром почтового отправления;

- не разрешается отправлять заявителю в качестве ответов на их Обращения копии служебных документов;

- учётные материалы по Обращению (*обращение, сопроводительные документы, проверочные материалы, ответ заявителю, пр.*) передаются руководителю Органа или уполномоченному лицу, инициировавшему

рассмотрение Обращения, для принятия решения об окончании рассмотрения, его продолжении или продления сроков рассмотрения;

- днем окончания рассмотрения Обращения является день направления ответа заявителю на его Обращение;

Примечание: в случае получения Обращения, по компетенции рассмотрения, из другого Органа – инициатору перенаправления (другому Органу) направляется информация об исполнении Обращения с приложением копии ответа заявителю; окончанием производства является передача материалов по Обращению на «закрытие» в АСОГ только после резолюции руководителя Органа или уполномоченного лица, инициировавшего проведение рассмотрения данного Обращения;

- тексты учётных материалов по Обращению (проверочные материалы, ответ заявителю, пр.) сканируются, с созданием электронного образа документа, прикрепляются к электронной карточке АСОГ, где Обращение отмечается как исполненное;

- 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, пр.), результаты которой вносятся в графу электронной регистрационно-контрольной карточки АСОГ.

Исполнитель при рассмотрении Обращения:

- изучает суть Обращения и поднимаемых вопросов;

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение Обращения, при необходимости, с участием гражданина, направившего Обращение, выходом на место, пр.;

- запрашивает (при необходимости), в том числе в электронной форме, дополнительные документы и материалы, касающиеся сути поставленного в Обращении, вопроса из других ведомств (должностных лиц), осуществляет контроль за сроками исполнения запрашиваемой информации;

Примечание: не запрашиваются дополнительные документы и материалы (п. 2 ч. 1 ст. 10 Федерального закона № 59-ФЗ) из судов, органов дознания, правоохранительных органов;

- инициирует (в исключительных случаях) вопрос продления срока рассмотрения Обращения или прекращения дальнейшей переписки;

- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан, готовит предложения по возможному оказанию заявителю социальной помощи или поддержки;

- сообщает заявителю о результатах рассмотрения заявления и принятом по нему решении в **письменном** виде за подписью руководителя или уполномоченного лица.

Примечание: проект ответа на Обращение подлежат обязательному согласованию с руководителем Органа или уполномоченным лицом.

Исполнитель несет ответственность за содержание, ясность и четкость изложения ответов, достоверность ссылки на нормативные правовые акты, своевременность рассмотрения Обращения.

Дополнительно:

- при поступлении Обращения на рассмотрение в Орган из федерального органа исполнительной власти (другого Органа) с предписанием порядка рассмотрения «для ответа заявителю» - ответ даётся только заявителю;

- при поступлении Обращения на рассмотрение в Орган из федерального органа исполнительной власти (другого Органа) с предписанием порядка рассмотрения «для ответа заявителю и направления результатов рассмотрения в федеральный орган исполнительной власти» - ответ даётся заявителю и о результатах рассмотрения информируется федеральный орган исполнительной власти (прилагается ответ заявителю).

Регламентировано: пункты 39, 44 постановления Совета министров Республики Крым от 21 октября 2014 года № 382 «О Порядке осуществления контроля за состоянием исполнительской дисциплины»;

- при поступлении Обращения на рассмотрение в Орган из федерального органа исполнительной власти (другого Органа) с предписанием «предоставления в федеральный орган исполнительной власти информации по обращению» - истребуемая информация по Обращению направляется в федеральный орган исполнительной власти, заявителю ответ не даётся;

- при поручении проверки Обращения двум и более исполнителям - исполнитель, указанный в резолюции первым или в отношении которого сделана пометка «для сбора данных или обобщения», данный ответственный исполнитель обобщает информацию соисполнителей, контролирует своевременность предоставления ими информации по обращению, а также готовит обобщенный по Обращению ответ;

Примечание: резолюция руководства Органа вместе с оригиналом Обращения и приложенными к нему документами направляется ответственному исполнителю, соисполнителям Обращения направляются копии указанных документов (п. 12 постановления Совета министров Республики Крым от 21 октября 2014 года № 382 «О Порядке осуществления контроля за состоянием исполнительской дисциплины»);

- при поручении проверки Обращения двум и более исполнителям с резолюцией «по компетенции или в части касающейся» - первый, указанный в резолюции исполнитель, даёт заявителю ответ в части касающейся и ответ на вопросы информационного порядка, а соисполнители – в части касающейся;

Пример: на Обращение о записи на личный приём к высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации по такому-то (таким-то) вопросу (сам) – каждый исполнитель отвечает в части касающейся, а первый (по расположению в резолюции) – дополнительно информирует заявителя о порядке записи и проведения личного приёма;

- при поступлении в Орган на рассмотрение Обращения с резолюцией высшего должностного лица субъекта Российской Федерации или его заместителей о «проведении во исполнение обращения конкретных мероприятий» – рассмотрение Обращения проводится Органом согласно Федеральному закону № 59-ФЗ и в соответствии с указанной резолюцией;

Пример: при резолюции «встретиться с заявителем и подготовить ответ за моей подписью» – Орган, указанный в резолюции, проводит мероприятия по проверке вопросов, поднятых в обращении, готовит на имя инициатора резолюции докладную записку о результатах рассмотрения обращения и проект ответа заявителю;

- при поступлении коллективного Обращения за подписью нескольких лиц, ответ о результатах его рассмотрения направляется каждому или одному из них (как правило, первому по расположению подписи) с предложением довести содержание ответа до сведения остальных авторов;

- в случае невозможности удовлетворения просьб и требований, изложенных в заявлении, до сведения заявителя доводятся объективные причины невозможности их исполнения, а также указываются возможные пути реализации просьб и требований и порядок обжалования принятого по Обращению решения;

- в случае получения переадресованного Обращения, по компетенции исполнения, из Органа и объективной необходимости перенаправить его в другой Орган – об очередной переадресации уведомляется гражданин, направивший Обращение, а адресуемому Органу предписывается направление, по результатам рассмотрения, ответа заявителю и уведомления о его результатах Органа, инициатора рассмотрения Обращения;

- отсутствие непосредственного исполнителя (*болезнь, отпуск и пр.*) не снимает с Органа обязанности по своевременному и качественному рассмотрению Обращения;

- для объективности рассмотрения Обращений руководителем или уполномоченным лицом может быть принято решение о проведении проверок и привлечении к их проведению других сотрудников, о создании комиссий и рабочих групп, о проведении совещаний и т.п.;

- Обращение не считается разрешенным до момента исполнения принятого по нему решения;

- Обращение считается рассмотренным и снимается с контроля, если рассмотрены все поставленные в нём вопросы, приняты необходимые меры или даны разъяснения по решению поднимаемых вопросов вплоть до рекомендации обращения в суд, заявитель уведомлен о результатах проверки обращения и дан письменный ответ;

Регламентировано: п. 12.5. постановления Правительства Российской Федерации от 28.07.2005 № 452 «О типовом регламенте внутренней организации Федеральных органов исполнительной власти»; (п. 46 постановления Совета министров Республики Крым от 21 октября 2014 года

№ 382 «О Порядке осуществления контроля за состоянием исполнительской дисциплины»;

- снятие с контроля поручений по Обращениям, принятие решения о результате рассмотрения производится только руководителем Органа или уполномоченным лицом, установившим контроль.

Регламентировано: п. 191 Инструкции по делопроизводству в Аппарате Совета министров Республики Крым, утверждённой приказом Аппарата Совета министров Республики Крым от 11 декабря 2014 года № 28-ос (в редакции приказа Аппарата Совета министров Республики Крым от 07 июня 2016 года № 50-ос).

По итогам рассмотрения Обращения может быть принято одно из следующих решений:

- **«поддержано»** (по результатам рассмотрения предложение признано целесообразным, заявление или жалоба – обоснованными и подлежащими удовлетворению, в том числе анализируется ответ на предмет «меры приняты»);
- **«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);
- **«не подлежит рассмотрению», «оставлено без ответа»** (возвращено заявителю, оставлено без ответа, прекращена переписка);
- **«перенаправлено»** (перенаправлено для разрешения поставленных вопросов в другой Орган в соответствии с компетенцией).

V. Порядок оформления ответа на Обращение:

Письменный ответ гражданам на Обращения (далее – Ответ), информация в другой Орган (в случае переадресованного Обращения по компетенции) оформляются на официальных бланках Органа.

Примечание: при оформлении и составлении текста Ответа руководствуются Инструкцией по делопроизводству в Аппарате Совета министров Республики Крым, утверждённой приказом Аппарата Совета министров Республики Крым от 11 декабря 2014 года № 28-ос (в редакции приказа Аппарата Совета министров Республики Крым от 07 июня 2016 года № 50-ос) или аналогичной инструкцией, разработанной в Органе.

Перед текстом ответа:

- в левом верхнем углу чистого поля бланка проставляется дата исполнения (подписания ответа) Обращения и регистрационный номер обращения в АСОГ Органа, а под ними дата и исходящий номер Органа (в случае переадресованного Обращения по компетенции) (шрифтом меньшим шрифта основного текста);

- в правом верхнем углу поля бланка указывается **адресат**: фамилия и инициалы заявителя (**жирным шрифтом**), почтовый адрес заявителя (наименование улицы, номер дома, номер квартиры, название населённого пункта, название района, название республики (края, области, др.), почтовый индекс) или адрес электронной почты, указанные в обращении (шрифтом текста Обращения);

Примечания: гражданин в своем Обращении в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации Обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату (ч. 1 ст. 7 Федерального закона № 59-ФЗ);

Обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ. В Обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме (ч. 3 ст. 7 Федерального закона № 59-ФЗ);

- если в Обращении указано полное имя и отчество заявителя, то в ответе ему оказывается знак внимания в виде уважительного обращения к заявителю: «**Уважаемый И... О...!**» (ниже почтового адреса, посередине листа, **жирным шрифтом**). В противном случае – знак внимания не оказывается и И.О. не прописывается (т.к. не указаны).

В тексте ответа:

- заявитель уведомляется, какой Орган непосредственно рассматривал обращение, на какое обращение заявителя (указанная в Обращении дата и поднимаемый вопрос) даётся ответ, из какого Органа поступило обращение (в случае переадресации в соответствии с компетенцией);

- текст ответа должен быть изложен чётко, последовательно, кратко, а также содержать исчерпывающие ответы на все поставленные в Обращении вопросы и ссылки на официальные документы и действующее законодательство;

- при отсутствии возможности принятия мер к полному или частичному восстановлению прав и законных интересов заявителя, даются рекомендации о возможных путях решения таковых;

Примечание: в случае подтверждения при рассмотрении изложенных в Обращении фактов нарушений - в ответе указываются принятые меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина (ч. 3 ст. 10 Федерального закона № 59-ФЗ) и организационные мероприятия по их устранению, принятые дисциплинарные меры к должностным лицам, их допустившим;

- при наличии письменных материалов или документов, прилагаемых к ответу, указывается количество их листов (*Приложение: на _ л.*).

После текста ответа:

- если в начале ответа было применено обращение: «Уважаемый И... О...!», перед указанием должности руководителя Органа, применяется фраза (вставляется в текст): «С уважением» (обычным шрифтом, без знака препинания в конце);

- ответ на Обращение подписывается руководителем Органа либо уполномоченным на то лицом, указывается должность, инициал имени и фамилия лица, подписывающего ответ (**жирным шрифтом**);

- в левом нижнем углу бланка исполнитель указывает свою фамилию, инициалы и под ней номер служебного телефона (шрифтом меньшим шрифта основного текста).

VI. Контроль за рассмотрением Обращений

Регламентировано: разделом II постановления Совета министров Республики Крым от 21 октября 2014 года № 382 «О Порядке осуществления контроля за состоянием исполнительской дисциплины» (в редакции постановлений Совета министров Республики Крым от 27 сентября 2016 года № 475, от 21 ноября 2016 года № 561).

Контроль за рассмотрением Обращений осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного рассмотрения Обращений, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа поступающих Обращений, хода и результатов работы с Обращениями.

Контроль за рассмотрением Обращений включает:

- постановку поручений по исполнению Обращений на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения Обращений;
- подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по Обращениям;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по Обращениям;
- снятие Обращений с контроля;
- своевременное устранение нарушений, выявленных при реализации законодательства о порядке рассмотрения Обращений.

Контроль за рассмотрением Обращений осуществляется первым заместителем, заместителями Председателя Совета министров Республики Крым (далее – Совета министров), которыми были даны поручения (резолуции) по соответствующим Обращениям.

Координацию работы по рассмотрению Обращений в Совете министров осуществляет управление по работе с обращениями граждан и организации их личного приема Аппарата Совета министров Республики Крым (далее - Управление).

Контрольные сроки рассмотрения Обращений указываются в поручениях (резолуциях) к Обращениям и регистрационной карточке Обращения. При приближении сроков работниками Управления выполняется рассылка уведомлений Органам - исполнителям о наступлении сроков. В случае несвоевременного рассмотрения Обращения и пропуска срока подготовки ответа в автоматизированной системе (АСОГ) Обращению присваивается статус "Просрочено".

Обращения, направленные первому заместителю, заместителям Председателя Совета министров на доклад, должны быть рассмотрены **в течение трех дней** и возвращены в Управление с соответствующими поручениями (резолуциями) для направления исполнителям. По отдельным Обращениям, требующим обстоятельного рассмотрения и принятия мер реагирования, с целью снятия социальной напряженности среди населения, по неоднократным Обращениям, по Обращениям, по которым были даны формальные или неполные ответы, Председателем Совета министров, первым заместителем, заместителями Председателя Совета министров принимается решение о постановке их на контроль.

Контроль за соблюдением сроков подготовки поручений (резолуций) по Обращениям **осуществляют помощники** первого заместителя, заместителей Председателя Совета министров, которые **несут персональную ответственность за нарушение трехдневного срока** передачи соответствующих резолюций (поручений) в Управление.

Информация о результатах рассмотрения Обращения (копия ответа заявителю) представляется исполнителем в Управление для проверки качества и сроков его рассмотрения.

Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль завершается только после вынесения и принятия исчерпывающих мер по рассмотрению Обращения.

Решение о снятии Обращения с контроля принимают Председатель Совета министров, первый заместитель, заместители Председателя Совета министров, давшие поручение (резолуцию) по обращению, а также относительно тех Обращений, по которым ими было принято решение о постановке их на контроль.

Управление в пределах своей компетенции координирует работу по контролю за соблюдением порядка рассмотрения Обращений, анализирует

содержание поступающих Обращений и информирует руководство Совета министров о нарушениях исполнительской дисциплины.

Управлением проводится текущая **проверка полноты, качества и сроков** рассмотрения Обращений исполнителями (при работе с поступившими ответами, закрытии рассмотренных Обращений, направлении напоминаний о наступлении сроков рассмотрения обращений и т.д.). Председателем Совета министров, первым заместителем, заместителями Председателя Совета министров в случае выявления формальных, неполных ответов по результатам рассмотрения Обращений, по которым ими было принято решение о постановке на контроль, даются поручения исполнителям о продлении контроля за дальнейшим рассмотрением Обращений в полном объеме.

При поступлении жалоб на низкое качество рассмотрения Обращений либо выявлении нарушений при их рассмотрении Управлением могут проводиться внеплановые проверки работы с Обращениями у соответствующих исполнителей.

Решение о проведении внеплановой проверки принимается первым заместителем, заместителем Председателя Совета министров (с учетом распределения функциональных обязанностей) по предложению Управления.

В ходе плановых и внеплановых проверок проверяются полнота и качество рассмотрения Обращений, соблюдение сроков их рассмотрения. Выборочно может проверяться достоверность предоставленных ответов с выездом на место, с участием заявителя либо путем проведения обратной связи с заявителем в телефонной беседе.

Срок хранения документов по Обращениям, связанным с их рассмотрением и решением затронутых вопросов, составляет пять лет.

VII. Цели совершенствования работы с Обращениями

Основными целями по совершенствованию работы с Обращениями являются повышение уровня удовлетворенности инициаторов (граждан направивших обращение) результатами их рассмотрения и принятыми по ним мерами.

Низкий уровень удовлетворенности инициаторов работой с их Обращениями вызывается результатами рассмотрения Обращений, не совпадающими с их желанием получить положительное решение по существу поставленных в Обращениях вопросов, в том числе:

- необъективным и невсесторонним рассмотрением поставленных в Обращении вопросов;
- отсутствием в ответах правового обоснования принятых решений по поставленным в Обращениях вопросам;
- несвоевременным получением ответов по существу поставленных в Обращениях вопросов.

Признак вторичности и неоднократности Обращения автора чаще всего свидетельствует о неудовлетворенности инициатора не только результатами

рассмотрения обращений, но и действиями уполномоченных и должностных лиц, государственных органов или органов местного самоуправления.

Кратность поступления - один из признаков, определяющих и позволяющих учесть мнение авторов обращений о работе государственных органов и органов местного самоуправления при принятии решения по рассмотрению обращения.

VIII. Основные положения

Федерального закона от 09 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»

Информацией (согласно п. 1 ст. 1 Федерального закона от 09 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (далее - Федеральный закон № 8-ФЗ) о деятельности исполнительных органов государственной власти Республики Крым является информация (в том числе документированная), созданная в пределах своих полномочий исполнительными органами государственной власти Республики Крым, их территориальными органами, подведомственными исполнительным органам государственной власти Республики Крым (далее – Органы), либо поступившая в указанные Органы и организации.

К информации о деятельности Органов относятся также законы и иные нормативные правовые акты, правовые акты, устанавливающие структуру, полномочия, порядок формирования и деятельности Органов, иная информация, касающаяся их деятельности.

Запросом (п. 4 ст. 1 Федерального закона № 8-ФЗ) признаётся обращение пользователя информацией в устной или письменной форме, в том числе в виде электронного документа, в Орган или к его должностному лицу о предоставлении информации о деятельности этого Органа.

Пользователями информацией (п. 3 ст. 1 Федерального закона № 8-ФЗ) могут являться гражданин (физическое лицо), организация (юридическое лицо), общественное объединение, осуществляющие поиск информации о деятельности Органа.

Пользователями информацией являются также Органы, осуществляющие поиск указанной информации в соответствии с Федеральным законом № 8-ФЗ.

Информация (ч. 1 ст. 7 Федерального закона № 8-ФЗ) о деятельности Органов может предоставляться в устной форме и в виде документированной информации, в том числе в виде электронного документа.

В случае если форма предоставления информации о деятельности Органов (ч. 2, 2.1 ст. 7 Федерального закона № 8-ФЗ) не установлена, она может определяться запросом пользователя информацией. При невозможности предоставления указанной информации в запрашиваемой форме информация предоставляется в том виде, в каком она имеется в Органе.

Общедоступная информация о деятельности Органов предоставляется Органами неограниченному кругу лиц посредством её размещения в сети "Интернет" в форме открытых данных.

Информация (ч. 1 ст. 19 Федерального закона № 8-ФЗ) о деятельности Органов по запросу предоставляется в виде ответа на запрос, в котором содержится или к которому прилагается запрашиваемая информация либо в котором в соответствии со статьей 20 Федерального закона № 8-ФЗ содержится мотивированный отказ в предоставлении указанной информации. В ответе на запрос указываются наименование, почтовый адрес Органа, должность лица, подписавшего ответ, а также реквизиты ответа на запрос (регистрационный номер и дата).

Основаниями, исключающими возможность предоставления информации (ст. 20 Федерального закона № 8-ФЗ) о деятельности Органов, являются:

Информация о деятельности Органа не предоставляется в случае, если:

- 1) содержание запроса не позволяет установить запрашиваемую информацию о деятельности Органа;
- 2) в запросе не указан почтовый адрес, адрес электронной почты или номер факса для направления ответа на запрос либо номер телефона, по которому можно связаться с направившим запрос пользователем;
- 3) запрашиваемая информация не относится к деятельности Органа, в который поступил запрос;
- 4) запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа;
- 5) запрашиваемая информация ранее предоставлялась пользователю;
- 6) в запросе ставится вопрос о правовой оценке актов, принятых Органом, проведении анализа деятельности Органа или проведении иной аналитической работы, непосредственно не связанной с защитой прав направившего запрос пользователя.

Исполнительный орган государственной власти Республики Крым вправе не предоставлять информацию о своей деятельности по запросу, если эта информация опубликована в средстве массовой информации или размещена в сети "Интернет".

Приложение
к методическим рекомендациям
по работе с обращениями граждан
утверждённым
постановлением Совета министров
Республики Крым
от января 2017 года № .

Примеры, макеты:

ответ заявителю:

<i>Официальный бланк Органа</i>	
от 25.03.2016 № 00000/2	<p style="text-align: right;">Залескову З.Н. ул. Маршака, д. 24 кв. 93, г. Феодосия</p> <p style="text-align: center;">Уважаемый Зиновий Николаевич!</p> <p>Орган (<i>наименование Органа</i>), рассмотрев Ваше обращение от 01.03.2016, поступившее из Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, по вопросу проверки соответствующих служб Республики Крым в части, касающейся цензуры и фильтрации Ваших обращений, направленных на сайт Правительства Российской Федерации, сообщает.</p> <p>Право граждан Российской Федерации обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы и органы местного самоуправления закреплено статьей 33 Конституцией Российской Федерации (далее – Конституция РФ).</p> <p>Согласно частям 4, 5 статьи 29 Конституции РФ каждый имеет право свободно искать, получать, передавать, производить и распространять информацию любым законным способом, цензура запрещена.</p> <p>Порядок рассмотрения обращения граждан Российской Федерации (далее по тексту – Обращение)</p>

регламентируется Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ).

Согласно пункту 1 статьи 4 Федерального закона № 59-ФЗ, **обращением** признаётся направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или **в форме электронного документа** предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления.

В соответствии с частью 1 статьи 9 Федерального закона № 59-ФЗ Обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

Согласно пунктам 1, 4 части 1 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения и даёт письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

В соответствии с частью 1 статьи 6 Федерального закона № 59-ФЗ запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу с критикой деятельности указанных органов или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

Проведение цензуры или фильтрации направляемых обращений как в письменной форме, так и в форме электронного документа Федеральным законом № 59-ФЗ не регламентированы.

С уважением

Начальник Органа (*наименование Органа*)

(*инициал имени, фамилия*)

Говорун
444-444

информация в Орган (в случае переадресования Обращения в соответствии с компетенцией):

<i>Официальный бланк Органа</i>	
от 25.03.2016 № 00000/2 на № 00000 от 05.03.2016	Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций ул. Ильинка, д. 23, Москва, 103132
<p>Органом (наименование Органа) обращение Залескова З.Н. от 01.03.2016 по вопросу проверки соответствующих служб Республики Крым в части, касающейся цензуры и фильтрации обращений, направленных на сайт Правительства Российской Федерации, поступившее из Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций от 05.03.2016 № 00000, рассмотрено.</p> <p>По результатам рассмотрения поднятых в обращении вопросов Залескову З.Н. дан письменный ответ.</p> <p>Приложение: копия ответа Залескову З.Н. на 1 л.</p>	
Начальник Органа (<i>наименование Органа</i>)	(инициал имени, фамилия)
Говорун 444-444	

**Типовые макеты
сопроводительных документов в Органы,
уведомлений и ответов гражданину, направившему Обращение**

Тематика Обращений поступлений в Орган	Сопроводительная к Обращению в Орган (ны)	Ответ (уведомление) гражданину направившему Обращение	Сроки исполнения
При поступлении в Орган на рассмотрение Обращения с резолюцией руководства	В соответствии с ч. 3 и ч. 5 ст. 8 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Закон) направляем обращение в письменном виде (копию обращения) – при нескольких исполнителях) Ф.И.О. (заявителя) № 00000/2 от дд.мм.гггг. О результатах рассмотрения сообщить заявителю и в Орган до дд.мм.гггг. Приложение: на _ л.	Учитывая что решение поставленных в обращении вопросов находится в компетенции (наименование Органа (ов), Ваше (предложение, заявление, жалоба) в соответствии с ч. 3 и ч. 5 ст. 8 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Закон) направлено для рассмотрения в (наименование Органа (ов)). О результатах рассмотрения обращения (Органом (ами) Вам будет дан письменный ответ в установленные Законом сроки.	В течение 7 дней
Содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию данного Органа, контрольное	В соответствии с ч. 3 и ч. 5 ст. 8 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Закон) направляем по компетенции обращение в письменном виде (копию обращения) – при нескольких исполнителях) Ф.И.О. (заявителя) № _00000/2 от дд.мм.гггг. О результатах рассмотрения сообщить заявителю и в Орган до дд.гггг. Приложение: на _ л.	Учитывая что решение поставленных в обращении вопросов находится в компетенции (наименование Органа (ов), Ваше (предложение, заявление, жалоба) в соответствии с ч. 3 и ч. 5 ст. 8 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Закон) направлено для принятия решения в (наименование Органа (ов)). О результатах рассмотрения обращения (Органом (ами) Вам будет дан письменный ответ в установленные Законом сроки.	В течение 7 дней
Содержащее	В соответствии с ч. 3 ст. 8 Федерального	Учитывая что решение поставленных в	В течение 7 дней

<p>вопросы, решение которых не входит в компетенцию данного Органа, бесконтрольное</p>	<p>закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Закон) направляем по компетенции обращение в письменном виде (<i>копию обращения – при нескольких исполнителях</i>) Ф.И.О. (заявителя) № 00000/2 от дд.мм.гггг.</p> <p>О результатах рассмотрения сообщить заявителю в установленные Законом сроки.</p> <p>Приложение: на _ л.</p>	<p>обращении вопросов находится в компетенции (<i>наименование Органа (ов), Ваше (предложение, заявление, жалоба)</i>) в соответствии с ч. 3 ст. 8 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Закон) направлено для принятия решения в (<i>наименование Органа (ов)</i>).</p> <p>О результатах рассмотрения обращения (<i>Органом (ами)</i>) Вам будет дан письменный ответ в установленные Законом сроки.</p>	
<p>Содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции</p>	<p>В соответствии с ч. 3 и ч. 5 ст. 8 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Закон) направляем обращение Ф.И.О. (заявителя) № 00000/2 от дд.мм.гггг.</p> <p>О результатах рассмотрения сообщить заявителю и в Орган в установленные Законом сроки.</p> <p>Приложение: на _ л.</p>	<p>Учитывая что решение поставленных в обращении вопросов находится в компетенции (<i>наименование территориального органа федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и высшего должностного лица субъекта Российской Федерации</i>), Ваше (<i>предложение, заявление, жалоба</i>) в соответствии с ч. 3 и ч. 5 ст. 8 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Закон) направлено для принятия решения в (<i>наименование территориального органа федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и высшего должностного лица субъекта Российской Федерации</i>).</p> <p>О результатах рассмотрения обращения Вам будет дан письменный ответ в</p>	<p>В течение 5 дней</p>

<p>В случае запроса результатов для рассмотрения Обращения из другого Органа</p>	<p>На рассмотрении в Органе находится обращение Ф.И.О. (заявителя) № 00000/2 от дд.мм.гггг.</p> <p>В соответствии с ч. 5 ст. 8 и п. 2 ч. 1, ч. 2 ст. 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» просим направить в наш адрес (<i>документы и материалы необходимые для рассмотрения Обращения</i>) до дд.мм.гггг.</p>	<p>установленные Законом сроки.</p> <p>Не направляется</p>	<p>В течение 15 дней</p>
<p>В случае невозможности направления жалобы на рассмотрение в Орган в связи с запретом направления жалобы на рассмотрение в Орган, решение или действие (бездействие) которого обжалуется</p>	<p>Не направляется</p>	<p>Учитывая что решение поставленных в Вашей жалобе вопросов находится в компетенции (<i>наименование Органа (должностного лица)</i>), решение или действие (бездействие) которых обжалуются, и отсутствие возможности её рассмотрения по компетенции другим Органом, Ваша жалоба в соответствии с ч. 7 ст. 8 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» возвращается.</p> <p>Разъясняем Вам, что по вопросу обжалования соответствующего решения или действия (бездействия) (<i>наименование Органа (должностного лица)</i>) Вы вправе обратитесь в суд.</p> <p>Приложение: на _ л.</p>	<p>В течение 30 дней</p>
<p>Не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен</p>	<p>Примечание: обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.</p> <p>Согласно ч. 3 ст. 8 и ч. 1 ст. 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» направляем по</p>	<p>Не даётся</p> <p>(п. 1 ст. 11 «Порядок рассмотрения отдельных обращений» Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» - в случае, если в письменном обращении не указаны</p>	<p>В течение 7 дней</p>

<p>ответ, но содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем</p>	<p>компетенции поступившее в Орган анонимное обращение № 00000/2 от дд.мм.гггг (содержащее сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем).</p> <p>Приложение: на _ л.</p>	<p><i>фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается).</i></p>	
<p>Обжалуется судебное решение</p>	<p>Не направляется</p>	<p>Ставим Вас в известность, что Орган не наделён правом оценки, пересмотра, обжалования или опротестования судебных решений, приговоров, определений и постановлений.</p> <p>Таковыми полномочиями обладают только вышестоящие судебные инстанции в порядке кассационного и апелляционного производства.</p> <p>Также, в соответствии с процессуальным законодательством Российской Федерации, опротестование противоречащих закону решений, приговоров, определений и постановлений судов возложено на прокуратуру.</p> <p>Разъясняем Вам, что обжаловать судебное решение участники процесса вправе в порядке, установленном действующим законодательством.</p> <p>Учитывая вышеизложенное, руководствуясь ч. 2 ст. 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Ваше обращение возвращается.</p> <p>Приложение: на _ л.</p>	<p>В течение 7 дней</p>

<p>По оказанию содействия в правильном разрешении судом дела</p>	<p>Не направляется</p>	<p>Сообщаем, что Орган не правомочен вмешиваться в деятельность судей.</p> <p>Согласно ст. 10 Конституции Российской Федерации государственная власть в Российской Федерации осуществляется на основе разделения на законодательную, исполнительную и судебную. Органы законодательной, исполнительной и судебной власти самостоятельны.</p> <p>Судьи независимы и подчиняются только Конституции Российской Федерации и федеральному закону (ст. 120 Конституции Российской Федерации). Суд, установив при рассмотрении дела несоответствие акта государственного или иного органа закону, принимает решение в соответствии с законом.</p> <p>Принятое по делу решение участники процесса могут обжаловать в соответствующую судебную инстанцию (апелляционную, кассационную, надзорную) в порядке, установленном процессуальным законодательством.</p>	<p>В течение 30 дней</p>
<p>Жалобы и сообщения, содержащие сведения о совершении судьей административного, дисциплинарного проступка</p>	<p>Не направляется</p>	<p>Сообщаем, что в соответствии с действующим законодательством суды осуществляют судебную власть самостоятельно.</p> <p>Согласно требованиям статей 9, 10, 16 Закона Российской Федерации от 26.06.1992 № 3132-1 «О статусе судей Российской Федерации», статей 19, 22 Федерального закона от 14.03.2002 № 30-ФЗ «Об органах судейского сообщества в Российской Федерации» предварительное расследование вопросов о привлечении судей к дисциплинарной, уголовной ответственности, досрочного прекращения их полномочий возложено на</p>	<p>В течение 30 дней</p>

		<p>квалификационные коллегии судей.</p> <p>Поступившие жалобы и сообщения, содержащие сведения о совершении судьёй административного, дисциплинарного проступка, проверяются квалификационной коллегией судей самостоятельно или направляются для проверки председателю соответствующего суда.</p> <p>Участие Органа в рассмотрении данного вопроса законодательством не предусмотрено.</p>	
<p>Обжалуется решение принятое органами прокуратуры</p>	<p>Не направляется</p>	<p>Разъясняем Вам, что согласно статье 5 Закона «О прокуратуре Российской Федерации» воздействие в какой-либо форме исполнительных органов государственной власти и должностных лиц на должностное лицо прокуратуры с целью влияния на принимаемое решение недопустимо.</p> <p>Действие (бездействие) прокурора могут быть обжалованы вышестоящему прокурору или суд.</p>	<p>В течение 30 дней</p>
<p>Содержащее нецензурные либо оскорбительные выражения</p>	<p>Вправе не направлять и по существу поднимаемых вопросов не рассматривать</p>	<p>В соответствии с ч. 3 ст. 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» обращение, содержащие нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, остаётся без ответа по существу поставленных в нём вопросов.</p> <p>При этом обращаем Ваше внимание на недопустимость злоупотребления правом на обращение.</p> <p>Дополнительно информируем Вас, что за оскорбление возможно наступление административной ответственности, предусмотренной статьей 5.61 Кодекса</p>	<p>В течение 30 дней</p>

		Российской Федерации об административных правонарушениях.	
Содержащее угрозы жизни , здоровью и имуществу должностного лица либо членов его семьи	<p><i>Обращение направляется в Министерство внутренних дел Российской Федерации для организации проверки в рамках уголовно-процессуального законодательства по факту угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, либо членов его семьи с сопроводительным документом за подписью уполномоченного лица</i></p> <p>Согласно ч. 3 ст. 8 и ч. 1 ст. 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» направляем по компетенции поступившее в Орган почтовое отправление в письменной форме № 00000/2 от дд.мм.гггг (<i>содержащее угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица либо членов его семьи</i>).</p> <p>Приложение: на _ л.</p>	<p>Ваше почтовое отправление в письменной форме невозможно рассмотреть по существу в связи с отсутствием сути предложения, заявления или жалобы.</p> <p>В соответствии с ч. 3 ст. 8 и ч. 1 ст. 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» Ваше почтовое отправление в письменной форме (<i>содержащее угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица (члена его семьи)</i>) для организации проверки в рамках уголовно-процессуального законодательства направлено в <i>Министерство внутренних дел Российской Федерации</i>.</p> <p>Также сообщаем Вам о недопустимости злоупотребления правом и информируем, что за (<i>угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, либо членов его семьи</i>) возможно наступление ответственности, предусмотренной законодательством Российской Федерации.</p>	В течение 7 дней
Текст не поддается прочтению , а фамилия и почтовый адрес гражданина направившего обращение, поддается прочтению	Не направляется	<p>Текст Вашего письменного обращения прочтению не поддается, определить суть и содержание поставленных в нём вопросов не представляется возможным.</p> <p>Согласно ч. 4 ст. 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» Ваше обращение оставлено без ответа.</p> <p>При поступлении от Вас предложения, заявления или жалобы, поддающейся прочтению, оно будет рассмотрено в</p>	В течение 7 дней

		соответствии с действующим законодательством.	
<p>Бессмысленное (бессодержательное), либо не поддающееся логическому прочтению</p>	<p>Не направляется</p>	<p>Информируем Вас, что Порядок рассмотрения обращения граждан Российской Федерации регламентируется Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации» (далее – Закон).</p> <p>Согласно пунктам 1 – 4 статьи 4 Закона обращением гражданина признаётся направленное в государственный орган или должностному лицу предложение, заявление или жалоба, где:</p> <ul style="list-style-type: none"> - предложением признаётся 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; - заявлением признаётся просьба гражданина о содействии в реализации конституционных прав и свобод, о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов и должностных лиц либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц; - жалобой признаётся просьба гражданина о восстановлении или защите нарушенных прав, свобод или законных интересов. <p>Из Вашего обращения не ясна суть предложения, заявления или жалобы и не конкретизированы вопросы, на которые Вы хотели бы получить ответ.</p>	<p>В течение 30 дней</p>

		При поступления от Вас обращения с соблюдением требований к письменному обращению согласно Закону, оно будет рассмотрено в соответствии с действующим законодательством.	
Бесмысленное (бессодержательное), либо не поддающиеся логическому прочтению анонимное обращение	<p>Примечание: на имя Руководителя Органа исполнителем подаётся докладная записка:</p> <p>Квалифицировать данный материал в письменном виде как предложение, заявление или жалобу не представляется возможным.</p> <p>В самих письменных материалах почтовый или электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ, не указан.</p> <p>Учитывая изложенное, на основании части 1 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», полагал бы возможным рассмотрение обращения прекратить, ответ заявителю не направлять.</p>	<p>Не направляется</p> <p><i>(п. 1 ст. 11 «Порядок рассмотрения отдельных обращений» Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» - 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).</i></p>	В течение 30 дней
Если в обращении изложен(ы) вопрос(ы) в виде предложения, заявления либо жалобы без указания места события (<i>адрес описанного места, действия, факта или события и т.п.</i>)	Не направляется	<p>В Вашем обращении отсутствуют полные данные для его объективного рассмотрения.</p> <p>Просим Вас направить дополнительную информацию, указав в ней все необходимые сведения (<i>адрес описанного Вами места, действия, факта или события и т.п.</i>).</p>	В течение 7 дней

<p>Содержится вопрос гражданина, 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</p>	<p>Примечание: Руководитель Органа, либо уполномоченное на то должностное лицо</p> <p>Вправе на основании ч. 5 ст. 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» принять решение о обоснованности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же Орган и тому же должностному лицу.</p> <p><i>Примечание: Решение принимается на основании мотивированного заключения.</i></p>	<p>I. Ваше обращение (на имя/в адрес), в котором Вы (указать суть обращения), рассмотрено.</p> <p>(Текст ответа на поставленный (ные) в обращении вопрос (сы)).</p> <p>Дополнительно информируем, что по вопросу (ам): (указывается содержание вопроса (ов)) Вам от дд.мм.гггг № 00000/2 давался ответ по существу в связи с ранее направленным обращением.</p> <p>В данном обращении Вами не приводятся новые доводы или обстоятельства.</p> <p>Уведомляем, что в дальнейшем, в случае поступления обращения содержащего вопрос (ы), по которому (ым) Вам уже давались ответы по существу, в соответствии с частью 5 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» будет принято решение о обоснованности очередного обращения и прекращении переписки с Вами по данному (ым) вопросу (ам).</p> <p>II. Ваше обращение (указать суть обращения), поступившее (на имя/в адрес), рассмотрено.</p> <p>Вам неоднократно давались письменные ответы по существу вопроса (ов), содержащегося (ихся) в Ваших обращениях, поступивших ранее.</p> <p>Каких-либо новых доводов и обстоятельств в данном обращении Вы не приводите, в связи с чем на основании части 5 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» принято решение о</p>	<p>В течение 30 дней</p>
---	--	---	--------------------------

		безосновательности очередного обращения, переписка с Вами по вопросу (ам) (<i>указывается тема (ы) вопроса (ов)</i>) прекращается.	
На требование представления ответа за подписью высшего должностного лица субъекта Российской Федерации	Не направляется	Ваши требования в части предоставления ответов за подписью высшего должностного лица субъекта Российской Федерации, на чье имя направлялось (лись) обращение (я), информируем, что согласно решению Конституционного Суда Российской Федерации от 18.07.2012 № 19-П обращение в государственный орган и к должностным лицам, закреплённое в статье 33 Конституции Российской Федерации, не означает, что ответить заявителю обязано именно то лицо, которому обращение направлено, так как оно полномочно давать ответы только в пределах своей компетенции.	В течение 30 дней
По вопросу установления и использования в Органе «почтового ящика» для Обращений	Не направляется	<i>Примечание: текст только для Совета министров.</i> Сообщаем, что в соответствии с Инструкцией по делопроизводству утверждённой приказом Аппарата Совета министров Республики Крым от 11.12.2014 № 28-ос (далее – Инструкция), доставка документов в Аппарат Совета министров Республики Крым осуществляется, как правило, с использованием средств почтовой связи и электросвязи, а также курьерской и фельдъегерской службой. Почтой и через курьерскую службу доставляются письменная корреспонденция, почтовые карточки, бандероли, мелкие пакеты, а также периодические печатные издания. Каналами электросвязи доставляются телеграммы, факсограммы, телефонограммы,	В течение 30 дней

		<p>электронные документы с применением электронной цифровой подписи и документы в электронной форме без электронной цифровой подписи.</p> <p>Инструкция не содержит положений, которые предусматривали бы использование «почтового ящика» для приема обращений граждан без их регистрации.</p> <p>Обращения в Совет министров Республики Крым направляются почтовыми отправлениями по адресу: 295005, г. Симферополь, пр. Кирова, 13.</p> <p>Кроме того, при наличии вопросов, требующих решения Советом министров Республики Крым, граждане вправе передать сообщение на телефонную линию Председателя Совета министров Республики Крым в рабочие дни с 8.00 до 18.00 час. по телефонным номерам: 08005060001 (со стационарных телефонов) - многоканальный телефон, бесплатный, 88005060001 (с мобильных телефонов) - многоканальный телефон бесплатный, +79789091510 (с мобильных телефонов) - оплата согласно тарифному плану операторов телефонной связи, +79789091544 (с мобильных телефонов) - оплата согласно тарифному плану операторов телефонной связи, +79789091545 (с мобильных телефонов) - оплата согласно тарифному плану операторов телефонной связи, (03652) 55-55-00 (со стационарных телефонов).</p> <p>Обращения в Интернет-приемную портала Правительства Республики Крым принимаются на электронный адрес: sovmin@rk.gov.ru или на Интернет - портал Совета министров</p>	
--	--	---	--

<p>По вопросам работы исполнительных органов государственной власти и органов местного самоуправления муниципальных образований</p>	<p>Сопроводительная в Орган (<i>наименование Органа</i>)</p>	<p>Республики Крым (rk.gov.ru). Учитывая, что поднимаемые в Вашем обращении вопросы в соответствии с действующим законодательством находятся в ведении исполнительных органов государственной власти и органов местного самоуправления муниципальных образований, оно на основании ч. 3 ст. 8 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Закон) направлено в соответствии с компетенцией на рассмотрение в (<i>наименование Органа</i>) с просьбой проинформировать Вас о результатах в установленные Законом сроки.</p>	<p>В течение 7 дней</p>
<p>Поступившим от депутатов Государственного Совета Республики Крым</p>	<p>Государственный Совет Республики Крым информируется о переадресации</p>	<p>Сообщаем, что Ваше обращение, пересланное из Государственного Совета Республики Крым (Ф.И.О. депутата) рассмотрено и в соответствии с ч. 3 ст. 8 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Закон) направлено в соответствии с компетенцией решения поставленных вопросов в (<i>наименование организации</i>) с просьбой проинформировать Вас о результатах в установленные Законом сроки.</p>	<p>В течение 30 дней</p>
<p>Касающихся вопросов государственной тайны</p>	<p>Не направляется</p>	<p>Ставим Вас в известность, что в соответствии с ч. 6 ст. 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», ответ по существу поставленных Вами вопросов невозможен в связи с недопустимостью разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.</p>	<p>В течение 30 дней</p>

По вопросам, касающимся интересов (персональных данных) другого лица	Не направляется	Принимая во внимание, что Вами не представлены полномочия по представлению интересов (Ф.И.О. <i>(другого лица)</i>), согласно ст. 7 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», ответ по существу поставленных Вами вопросов не может быть представлен.	В течение 30 дней
По трудоустройству на государственную гражданскую службу	Не направляется	<p>В своём обращении Вы не конкретизируете желаемое место возможного трудоустройства, в связи с чем, рассмотреть вопрос по существу не представляется возможным.</p> <p>Вместе с тем сообщаем, что прием на государственную гражданскую службу Республики Крым осуществляется в порядке, определенном законодательством Российской Федерации и Республики Крым.</p> <p>Основными нормативно-правовыми актами, регламентирующими поступление на государственную гражданскую службу Республики Крым, являются Федеральный закон от 27.07.2014 № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации», Указ Президента Российской Федерации от 01.02.2005 № 112 «О конкурсе на замещение вакантной должности государственной гражданской службы Российской Федерации», Закон Республики Крым от 29.05.2014 № 7-ЗРК «О государственной гражданской службе Республики Крым» (далее – Закон Республики Крым).</p> <p>Порядок, условия поступления на государственную гражданскую службу Республики Крым и замещения вакантной должности государственной гражданской</p>	В течение 30 дней

		<p>службы Республики Крым определен статьей 16 Закона Республики Крым.</p> <p>Согласно частям 1 и 2 статьи 16 Закона Республики Крым на гражданскую службу вправе поступать граждане Российской Федерации, достигшие возраста 18 лет, владеющие государственным языком Российской Федерации и соответствующие квалификационным требованиям, установленным федеральным и законом Республики Крым.</p> <p>Порядок поступления на гражданскую службу и замещения вакантных должностей гражданской службы на конкурсной основе, условия формирования конкурсных комиссий, а также случаи поступления на гражданскую службу и замещения вакантных должностей гражданской службы без проведения конкурса устанавливаются федеральным законодательством.</p> <p>Конкурс объявляется по решению руководителя исполнительного органа государственной власти либо лица, его замещающего, при наличии вакантной должности гражданской службы. В случае принятия такого решения, объявление о конкурсе размещается на официальном сайте государственного органа.</p> <p>Так при объявлении конкурса на замещение вакантной должности государственной гражданской службы Республики Крым в Аппарате Совета министров Республики Крым данная информация размещается на официальном сайте Совета министров Республики Крым http://rk.gov.ru в разделе</p>	
--	--	---	--

		<p>«Кадровая политика».</p> <p>С вакансиями должностей в исполнительных органах государственной власти Республики Крым возможно ознакомиться на вышеуказанном сайте в разделах «Министерства», «Комитеты» и «Ведомства».</p> <p>Дополнительно сообщаем, что согласно статье 37 Конституции Российской Федерации - «Труд свободен. Каждый имеет право свободно распоряжаться своими способностями к труду, выбирать род деятельности и профессию».</p> <p>Также, с информацией о трудоустройстве на территории Республики Крым возможно ознакомиться в Государственном казённом учреждении Республики Крым «Центр занятости населения», на электронном сайте e-mail: crimcz150@czrk.ru</p>	
О порядке рассмотрения обращений граждан	Не направляется	<p>Порядок рассмотрения обращений граждан Российской Федерации (далее – обращение) регламентируется Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Закон).</p> <p>Согласно пункту 1 статьи 4 Закона обращение – направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа, предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления.</p> <p>В соответствии с частями 1, 3 статьи 7 Закона гражданин в своём письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа</p>	В течение 30 дней

		<p>или органа местного самоуправления, в которые направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свою фамилию, имя, отчество (последнее при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, по которому должны быть направлен ответ, если ответ должен быть направлен в письменной форме, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.</p> <p>Согласно части 1 статьи 9 Закона обращение, поступившее в государственный орган, подлежит рассмотрению в соответствии с его компетенцией.</p> <p>В соответствии с частью 3 статьи 8 Закона письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию данного государственного органа, направляется в соответствующий орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.</p> <p>Устное обращение граждан в соответствии со статьёй 13 Закона предполагается при личном приёме граждан в государственных органах, органах местного самоуправления.</p> <p>Согласно пунктам 1, 4 части 1 статьи 10 Закона государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения и даёт</p>	
--	--	---	--

		<p>письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.</p> <p>Устный ответ гражданину, с его согласия, в соответствии с частью 3 статьи 13 Закона, может быть дан только на личном приёме граждан.</p> <p>Кроме того, при наличии вопросов, требующих решения Советом министров Республики Крым, граждане вправе передать сообщение на телефонную линию Председателя Совета министров Республики Крым в рабочие дни с 8.00 до 18.00 час. по телефонным номерам: 08005060001 (со стационарных телефонов) - многоканальный телефон, бесплатный, 88005060001 (с мобильных телефонов) - многоканальный телефон бесплатный, +79789091510 (с мобильных телефонов) - оплата согласно тарифному плану операторов телефонной связи, +79789091544 (с мобильных телефонов) - оплата согласно тарифному плану операторов телефонной связи, +79789091545 (с мобильных телефонов) - оплата согласно тарифному плану операторов телефонной связи, (03652) 55-55-00 (со стационарных телефонов).</p> <p>Обращения в Интернет-приемную портала Правительства Республики Крым принимаются на электронный адрес: sovmin@rk.gov.ru или на Интернет портал Совета министров Республики Крым rk.gov.ru</p>	
О записи на личный приём	Не направляется	В части записи на личный приём к Главе Республики Крым, Председателю Совета министров Республики Крым С.В. Аксёнову информируем, что порядок записи на личный приём к Главе Республики Крым, Председателю	В течение 30 дней

		<p>Совета министров Республики Крым С.В. Аксёнову определён Положением по организации личного приёма граждан руководством Совета министров Республики Крым, утверждённым постановлением Совета министров Республики Крым от 09.07.2014 № 186 «Об утверждении Положения об организации личного приёма граждан в Совете министров Республики Крым» (далее – Положение).</p> <p>Согласно Положению личный приём граждан должностными лицами руководства Совета министров Республики Крым, в том числе и Главой Республики Крым, Председателем Совета министров Республики Крым С.В. Аксёновым проводится по вопросам, решение которых отнесено к их компетенции.</p> <p>Предварительная запись граждан на личный приём к Председателю Совета министров Республики Крым осуществляется только после рассмотрения вопроса в ходе личного приёма заместителями Председателя Совета министров Республики Крым, в сфере ведения которых находится интересующий гражданина вопрос.</p> <p>Заявления рассматриваются на соответствие следующим требованиям:</p> <ul style="list-style-type: none"> - заявление должно быть изложено в письменном виде и соответствовать требованиям Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»; - в заявлении должны быть конкретизированы вопросы, по которым заявитель желает записаться на личный прием; - интересующий заявителя вопрос должен 	
--	--	--	--

		<p>относиться к компетенции соответствующих должностных лиц или органов власти;</p> <ul style="list-style-type: none"> - интересующий заявителя вопрос должен быть предварительно рассмотрен органами и должностными лицами местного самоуправления, руководителями структурных подразделений, в компетенции которых находится рассмотрение вопроса, и по нему должны быть получены письменные ответы, о чем у заявителя должны иметься документальные подтверждения; - представляемые заявителем материалы не должны содержать нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц и членов их семьи, а также других лиц; - решение вопроса не должно противоречить действующему законодательству; - просьба заявителя о личном приеме не должна быть анонимной; - заявление может подкрепляться материалами и документами, обосновывающими или поясняющими суть обращения. <p>Если заявление гражданина о личном приеме не соответствует вышеприведенным требованиям, то в записи на прием гражданину отказывается с разъяснением причин отказа.</p> <p>Таким образом, при поступлении от Вас обращения с указанием конкретных вопросов оно будет рассмотрено в установленном порядке.</p> <p>Обращаем Ваше внимание, что в соответствии Положением запись на личный приём к Главе Республики Крым, Председателю</p>	
--	--	---	--

		Совета министров Республики Крым С.В. Аксёнову производится только в том случае, если ранее данные вопросы были рассмотрены в органах местного самоуправления муниципальных образований и исполнительных органах государственной власти Республики Крым, в сфере ведения которых находится интересующий гражданина вопрос, а также после рассмотрения вопроса в ходе личного приёма заместителями Председателя Совета министров Республики Крым, в сфере ведения которых находится интересующий гражданина вопрос.	
На благодарственное письмо	Не направляется	<p>Благодарим Вас за оказанное внимание и активную гражданскую позицию.</p> <p>Ваши предложения, и пожелания будут учтены в процессе углубления экономических реформ, социальных преобразований и практической работе по совершенствованию деятельности Органа.</p> <p>Желаем Вам и Вашим близким крепкого здоровья и жизненного благополучия.</p>	В течение 30 дней
	Не направляется	<p>Выражаем Вам сердечную благодарность за оказанное внимание, поддержку и добрые слова <i>(на имя/в адрес Органа)</i>.</p> <p>Желаем Вам и Вашим близким здоровья и благополучия.</p>	В течение 30 дней
	Не направляется	<p>Благодарим Вас за письмо <i>(на имя/в адрес Органа)</i>.</p> <p>Предложения и пожелания, изложенные в нём, будут учтены в практической работе.</p> <p>Желаем Вам и Вашим близким здоровья и благополучия.</p>	В течение 30 дней

<p>По запросу в исполнительный орган государственной власти или орган местного самоуправления муниципальных образований о правовой позиции</p>	<p>Не направляется</p>	<p>В соответствии с частью 1 статьи 104 Конституции Российской Федерации право законодательной инициативы принадлежит Президенту Российской Федерации, Совету Федерации, членам Совета Федерации, депутатам Государственной Думы, Правительству Российской Федерации, законодательным (представительным) органам субъектов Российской Федерации.</p> <p>Информируем, что правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, регулируются Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами и федеральными законами.</p> <p>Согласно статье 5 Конституции Российской Федерации федеративное устройство Российской Федерации основано на её государственной целостности, единстве системы государственной власти, разграничении предметов ведения и полномочий между органами государственной власти Российской Федерации и органами государственной власти субъектов Российской Федерации, равноправии и самоопределении народов в Российской Федерации.</p> <p>Согласно статье 33 Конституции Российской Федерации граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы и органы местного самоуправления.</p>	
--	------------------------	---	--

**Типовые макеты
ответов пользователю информации
о непредоставлении информации, касающейся деятельности
исполнительных органов государственной власти Республики Крым**

Должностное лицо, рассматривающее запрос о предоставлении информации, касающейся деятельности исполнительного органа государственной власти Республики Крым, отказывает в предоставлении информации в случае, если:

**(пользователь информацией - гражданин (физическое лицо), организация (юридическое лицо), общественное объединение, осуществляющие поиск информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления)*

Основания отказа в предоставлении информации	Ответ пользователю информации*
Содержание запроса не позволяет установить запрашиваемую информацию о деятельности Органа	Ваш запрос от дд.мм.гггг, в котором Вы (указать суть запроса), поступил в орган и зарегистрирован дд.мм.гггг за № 00000. Сообщаем, что на основании пункта 1 части 1 статьи 20 Федерального закона № 8-ФЗ Вам отказано в предоставлении информации по данному запросу, поскольку содержание запроса не позволяет установить запрашиваемую информацию о деятельности Органа.
В запросе не указан почтовый адрес , адрес электронной почты или номер факса для направления ответа на запрос либо номер телефона, по которому можно связаться с направившим запрос пользователем информации	не направляется
Запрашиваемая информация не относится к деятельности Органа	Ваш запрос от дд.мм.гггг, в котором Вы (указать суть запроса), поступил в Орган и зарегистрирован дд.мм.гггг за № 00000. Сообщаем, что на основании пункта 3 части 1 статьи 20 Федерального закона № 8-ФЗ Вам отказано в предоставлении информации по данному запросу, поскольку запрашиваемая информация не относится к деятельности Органа.
Запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа <i>Примечание: В случае если часть запрашиваемой информации</i>	Ваш запрос от дд.мм.гггг, в котором Вы (указать суть запроса), поступил в Орган и зарегистрирован дд.мм.гггг за № 00000. Сообщаем, что на основании пункта 4 части 1 статьи 20 Федерального закона № 8-ФЗ Вам отказано в предоставлении

<p><i>относится к информации ограниченного доступа, а остальная информация является общедоступной, необходимо ее предоставить, за исключением информации ограниченного доступа.</i></p>	<p>информации по данному запросу, поскольку согласно (вид, наименование, номер и дата принятия акта в соответствии с которым доступ к информации ограничен), запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа.</p>
<p>Запрашиваемая информация ранее предоставлялась пользователю информацией</p>	<p>Ваш запрос от дд.мм.гггг, в котором Вы (указать суть запроса), поступил в Орган и зарегистрирован дд.мм.гггг за № 00000. Сообщаем, что на основании пункта 5 части 1 статьи 20 Федерального закона № 8-ФЗ Вам отказано в предоставлении информации по данному запросу, поскольку запрашиваемая информация Вам ранее предоставлялась от дд.мм.гггг за № 00000.</p>
<p>В запросе ставится вопрос о правовой оценке актов, принятых Органом, проведении анализа деятельности Органа (<i>его территориальных органов, органа местного самоуправления либо подведомственных организаций</i>) или проведении иной аналитической работы, непосредственно не связанной с защитой прав направившего запрос пользователя информацией</p>	<p>Ваш запрос от дд.мм.гггг, в котором Вы (указать суть запроса), поступил в Орган и зарегистрирован дд.мм.гггг за № 00000. Сообщаем, что на основании пункта 6 части 1 статьи 20 Федерального закона № 8-ФЗ Вам отказано в предоставлении информации по данному запросу, поскольку в запросе ставится вопрос о правовой оценке актов, принятых (<i>государственным органом, органом местного самоуправления, проведении анализа деятельности государственного органа, его территориальных органов, органа местного самоуправления либо подведомственных организаций (о проведении иной аналитической работы, непосредственно не связанной с защитой прав направившего запрос пользователя информации)</i>).</p>
<p>Если запрашиваемая информация, касающаяся деятельности Органа, опубликована в средстве массовой информации или размещена в сети «Интернет»</p>	<p>Ваш запрос от дд.мм.гггг, в котором Вы (указать суть запроса), поступил в Орган и зарегистрирован дд.мм.гггг за № 00000. В соответствии с частью 3 статьи 19 Федерального закона № 8-ФЗ сообщаем, что запрашиваемая информация опубликована в средстве массовой информации (<i>название, дата выхода, номер средства массовой информации</i>) / размещена в сети «Интернет» по адресу: (<i>электронный адрес официального сайта</i>).</p>
<p>В случае если работник, рассматривающий запрос о предоставлении информации, касающейся деятельности Органа, не располагает сведениями о наличии запрашиваемой информации, в течение семи дней со дня регистрации запроса сообщает об этом направившему запрос пользователю информации</p>	<p>На Ваш запрос от дд.мм.гггг, в котором Вы (указать суть запроса), поступил в Орган и зарегистрирован дд.мм.гггг за № 00000. В соответствии с частью 7 статьи 18 Федерального закона № 8-ФЗ сообщаем, что Орган не располагает сведениями о наличии запрашиваемой информации.</p>

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

к проекту постановления Совета министров Республики Крым
«Об утверждении методических рекомендаций по работе
с обращениями граждан»

1. Обоснование необходимости принятия акта

Проект подготовлен в связи с необходимостью улучшения качества работы с обращениями граждан в исполнительных органах государственной власти Республики Крым и органов местного самоуправления муниципальных образований в Республике Крым, предупреждения нарушений порядка рассмотрения обращений граждан.

2. Цель и пути его достижения

Целью принятия проекта постановления является соблюдение и единообразное применение норм законодательства Российской Федерации, регулирующих порядок рассмотрения обращений граждан исполнительными органами государственной власти Республики Крым, органами местного самоуправления муниципальных образований в Республике Крым и должностными лицами.

3. Правовые обоснования проекта

Основанием для принятия проекта постановления являются: Федеральный закон от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральный закон от 09 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», статьи 83, 84 Конституции Республики Крым, статьи 28, 41 Закона Республики Крым от 29 мая 2014 года № 5-ЗРК «О системе исполнительных органов государственной власти Республики Крым»

4. Финансово-экономические обоснования

Принятие данного проекта постановления не требует дополнительных расходов бюджета Республики Крым.

5 . Позиция заинтересованных органов власти

Настоящий проект постановления согласован со всеми заинтересованными исполнительными органами государственной власти Республики Крым.

6 . Региональный аспект

Проект постановления не затрагивает вопросов развития административно-территориальных единиц Республики Крым.

7. Предотвращение дискриминации

В данном проекте постановления отсутствуют положения, которые содержат признаки дискриминации.

8. Общественное обсуждение

Проект постановления не требует проведения консультаций с общественностью.

**Начальник управления по работе
с обращениями граждан и
организации их личного приема**

А. Федотов