



МІНІСТЕРСТВО  
ЮСТИЦІЇ  
РЕСПУБЛІКИ КРИМ

МИНИСТЕРСТВО  
ЮСТИЦИИ  
РЕСПУБЛИКИ КРЫМ

КЪЫРЫМ  
ДЖУМХУРИЕТИНИНЪ  
АДЛИЕ НАЗИРЛИНГИ

НАКАЗ

ПРИКАЗ

ЭМИР

г. Симферополь

30.04.2025

п. дд

*О внесении изменений в приказ  
Министерства юстиции Республики  
Крым от 28.05.2024 № 65  
«Об утверждении Порядка организации  
работы по рассмотрению обращений  
граждан, поступивших в Министерство  
юстиции Республики Крым»*

В соответствии с Законом Республики Крым от 28.03.2025 № 48-ЗРК/2025 «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Республики Крым», постановлением Совета министров Республики Крым от 14.03.2025 № 157 «О внесении изменений в постановление Совета министров Республики Крым от 20.08.2021 № 483»,

### **ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Внести изменения в приказ Министерства юстиции Республики Крым от 28.05.2024 № 65 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших в Министерство юстиции Республики Крым», изложив приложение к нему в новой редакции (Приложение к настоящему приказу).

2. Отделу документирования и контроля Министерства юстиции Республики Крым обеспечить ознакомление первого заместителя министра, заместителей министра, руководителей структурных подразделений с настоящим приказом.

3. Отделу информационных технологий, программного обеспечения и компьютерных систем опубликовать настоящий приказ на официальном сайте Министерства юстиции Республики Крым в государственной информационной системе Республики Крым «Портал Правительства Республики Крым» в информационно-коммуникационной сети «Интернет».

4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Министр

О.Г. Шаповалов

Приложение  
к приказу Министерства юстиции  
Республики Крым  
от «28» мая 2024г. № 65  
(в редакции приказа Министерства  
юстиции Республики Крым  
от « 30 » 05 2025г. № 22 )

**Порядок  
организации работы по рассмотрению обращений граждан,  
поступивших в Министерство юстиции Республики Крым**

**1. Общие положения**

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

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

1.2. Основные термины, используемые в Порядке:

1) обращение гражданина - направленное в адрес Министерства, министра юстиции Республики Крым, первого заместителя министра юстиции Республики Крым, заместителей министра юстиции Республики Крым и руководителей отделов записи актов гражданского состояния Департамента записи актов гражданского состояния Министерства в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина, поданное гражданином в ходе личного приема министром юстиции Республики Крым (далее - министр), первым заместителем министра юстиции Республики Крым

(далее - первый заместитель министра), заместителями министра юстиции Республики Крым (далее - заместитель министра), руководителем отделов записи актов гражданского состояния Департамента записи актов гражданского состояния Министерства;

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

3) заявление – просьба гражданина или иного лица о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, о недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

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

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

6) первичное обращение – обращение по вопросу, ранее не рассматриваемое в Министерстве, либо поступившее от лиц, ранее не обращавшихся по уже рассматриваемому вопросу;

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

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

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

1.3. При рассмотрении обращения гражданина должностные лица:

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

- запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в федеральных органах государственной власти, территориальных органах федеральных органов исполнительной власти, исполнительных органах Республики Крым (далее -

исполнительные органы), органах местного самоуправления муниципальных образований в Республике Крым (далее - органы местного самоуправления), иных органах, входящих в единую систему публичной власти в Российской Федерации, и у должностных лиц, на которых возложено осуществление публично значимых функций;

- принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

- дают письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 3.19 - 3.24 раздела 3 настоящего Порядка;

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

1.4. При рассмотрении обращения гражданина гражданин имеет право:

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

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

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

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

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

- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 3.19 - 3.25 раздела 3 настоящего Порядка, а в случае, предусмотренным пунктом 3.24 раздела 3 настоящего Порядка, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в исполнительный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в

административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

1.5. Результатом рассмотрения обращения гражданина является:

- письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, либо перенаправление обращения в другой исполнительный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу с уведомлением заявителя о переадресации обращения, либо уведомление заявителя о невозможности рассмотрения обращения по существу поднимаемых вопросов;

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

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

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

2.1. Почтовым адресом Министерства для направления письменных обращений является: 295000, Республика Крым, г. Симферополь, ул. Набережная, им. 60-летия СССР, д. 28.

Гражданин может лично передать письменное обращение в адрес Министерства по адресу: 295000, Республика Крым, г. Симферополь, ул. Набережная, им. 60-летия СССР, д. 28.

2.2. График приема письменных обращений в Министерстве:

понедельник-четверг - 09.00 - 18.00

пятница - 09.00 - 16.45

предпраздничные дни - 09.00 - 16.00

суббота и воскресенье - выходные дни.

Обеденный перерыв - 13.00 - 13.45.

2.3. Обращения в форме электронного документа направляются исключительно:

- через государственную информационную систему Республики Крым «Портал Правительства Республики Крым» (далее - портал Правительства Республики Крым) посредством «Модуля портала Правительства Республики Крым» (далее - «Интернет-приемная»), находящегося по адресу сервера <https://rk.gov.ru>, или путем перехода по ссылке <https://rk.gov.ru/profile/welcome> в сети «Интернет». Обращения в виде электронного документа в «Интернет-приемную» оформляются через личный кабинет зарегистрированного пользователя Единой системы идентификации и аутентификации Единого портала;

- путем направления электронного документа на официальную

электронную почту Министерства по электронным адресам: [oodik@must.rk.gov.ru](mailto:oodik@must.rk.gov.ru); [minjust-rk@must.rk.gov.ru](mailto:minjust-rk@must.rk.gov.ru).

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

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

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

Работа с сообщениями граждан, поступающими на телефонную линию, осуществляется в порядке, определенном приказом Министерства.

2.5. Сведения о месте нахождения и телефонных номерах Министерства, почтовом адресе и адресах электронной почты для направления обращений граждан размещаются на официальном портале Правительства Республики Крым и официальном сайте Министерства в сети «Интернет»: [www.rk.gov.ru](http://www.rk.gov.ru).

2.6. Визуальная и текстовая информация о порядке рассмотрения обращений граждан так же размещается на информационном стенде в здании Министерства, а также на официальном сайте Министерства на портале Правительства Республики Крым: [www.rk.gov.ru](http://www.rk.gov.ru).

На информационном стенде размещается следующая обязательная информация:

- режим работы;
- требования к письменным обращениям граждан;
- график личного приема граждан руководством Министерства;
- почтовый адрес Министерства;
- выписки из нормативных правовых актов, регламентирующих порядок и сроки рассмотрения обращений граждан;
- разъяснительная информация по текущим и наиболее актуальным вопросам граждан.

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

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

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

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

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

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

2.10. Обращения граждан, поступившие в Министерство, передаются исполнителям согласно резолюции министра, в случае его отсутствия - первого заместителя министра.

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

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

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

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

2.13. Обращения, поступившие в Министерство от федеральных органов государственной власти, Главы Республики Крым, Председателя Совета министров Республики Крым, заместителей Председателя Совета министров Республики Крым, Аппарата Совета министров Республики Крым, с просьбой об информировании по результатам рассмотрения рассматриваются в сроки, установленные ими, или в сроки, установленные министром, в случае его отсутствия - первым заместителем министра. Если вышеуказанные сроки установлены не были, то обращения рассматриваются в течение тридцати календарных дней со дня их регистрации в Министерстве.

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

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

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

### 3.2. Требования к поступившим обращениям граждан:

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

3.2.2. Обращение, поступившее в форме электронного документа, обязательно должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина, направившего обращение, указан адрес электронной почты, указан адрес (уникальный идентификатор) в случае использования личных кабинетов на Едином портале или Портале Правительства Республики Крым, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

3.3. В Министерстве децентрализованная регистрация обращений. Организация и обеспечение учета, передача и контроль за движением и своевременным рассмотрением обращений в Министерстве осуществляется отделом документирования и контроля Министерства (далее - Отдел документирования), в отделах записи актов гражданского состояния Департамента записи актов гражданского состояния Министерства (далее соответственно - отдел ЗАГС, Департамент ЗАГС) - ответственным лицом за работу с обращениями граждан.

3.4. Прием письменных обращений непосредственно от граждан в Министерстве производится работниками Отдела документирования.

Обращение гражданина, поступившее в адрес Министерства, министра, первого заместителя министра, заместителей министра, после предварительного рассмотрения подлежит регистрации сотрудником Отдела документирования, уполномоченным на прием и регистрацию обращений в автоматизированной системе обращений граждан (далее - АСОГ) посредством заполнения граф электронной регистрационно-контрольной карточки исходными по обращению данными, а также информации об исполнителях и текст резолюции к обращению. В процессе регистрации в АСОГ обращению автоматически присваивается сформированный системный номер.

3.5. Обращения, поступающие в обособленные отделы ЗАГС регистрируются в данных отделах в журналах учета обращений граждан. Обращение состоит из последовательного набора заглавной буквы и 2 цифровых значений, где: заглавная буква является первой буквой в фамилии



заявителя (коллективные обращения обозначаются буквами КО) первое цифровое значение – порядковый номер регистрации обращения; второе цифровое значение – индекс дела по номенклатуре дел.

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

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

3.8. Письма с пометкой «Лично», поступившие в адрес министра или его первого заместителя, с правильно указанной фамилией, инициалами и должностью не вскрываются и передаются в приемную должностного лица, которому они адресованы. В случаях, когда такие письма квалифицируются как обращения граждан, корреспонденция в течение одного рабочего дня передается помощником должностного лица в Отдел документирования на регистрацию и направление по принадлежности для рассмотрения.

3.9. В случае, если пометка «Лично» указана гражданином непосредственно на обращении, поступившем в Министерство, такое обращение направляется на рассмотрение в общем порядке.

3.10. Поступившие в Министерство обращения граждан и приложенные к нему материалы в письменной форме подлежат сканированию с созданием электронного образа документа и прикреплению к электронной карточке АСОГ.

3.11. Поступившие в Министерство обращения граждан сортируются для дальнейшей обработки:

- на поступившие из вышестоящих федеральных органов государственной власти, отдельно поставленные ими на контроль;
- на поступившие из Аппарата Совета министров Республики Крым, отдельно поставленные ими на контроль;
- на коллективные;
- по территории указанного заявителем адреса.

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

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

3.14. Информация о поступившем обращении вносится в регистрационную карточку системы «АСОГ», с обязательным указанием следующей информации:

- дата регистрации обращения;
- фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя;
- почтовый адрес заявителя и (или) адрес электронной почты;
- канал поступления обращения;
- сведения об адресате;
- состав документа (количество страниц);
- реквизиты сопроводительного письма (при наличии);
- краткое содержание обращения;
- рубрика (в соответствии с Типовым общероссийским классификатором);
- вид обращения (заявление, предложение или жалоба);
- кратность обращения (повторное, коллективное);
- гражданство заявителя (при наличии информации);
- форма обращения (письменное, в форме электронного документа, устное);
- тип предложения, заявления или жалобы;
- предмет ведения (местные органы власти, Республика Крым как субъект Российской Федерации, Российская Федерация или совместное ведение).

3.15. Ответственность за полноту сведений, вносимых в регистрационные карточки системы «АСОГ», несут сотрудники Отдела документирования.

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

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

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

3.17. Сотрудники Отдела документирования вносят в систему «АСОГ» информацию об исполнителях (должностное лицо Министерства, ответственное за организацию рассмотрения обращения) и текст резолюции министра, в случае его отсутствия - первого заместителя министра, к обращению.

3.18 Зарегистрированные в системе «АСОГ» и учтенные обращения передаются Отделом документирования министру, в случае его отсутствия - первому заместителю министра либо уполномоченному лицу для определения структурного подразделения или должностного лица, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов - исполнителя.

3.19. В случае, предусмотренным подпунктом 3 пункта 1.5 настоящего порядка, ответ на обращение не дается.

Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, завершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лицах, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в соответствующий орган в соответствии с его компетенцией.

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

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

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

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

3.23. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, министр, в случае его отсутствия - первый заместитель министра, в отделах ЗАГС - руководитель отдела ЗАГС Департамента ЗАГС Министерства, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись гражданином в адрес Министерства или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

3.24. В случае, поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с пунктом 3.43 настоящего Порядка на официальном сайте Министерства, гражданину, направившему обращение, в течение семи календарных дней со дня регистрации обращения в Министерстве сообщается электронный адрес официального сайта

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

3.33. На запросы или обращения депутатов Государственного Совета Республики Крым, поступившие в адрес Министерства, по вопросам, входящим

в его компетенцию, ответ дается в письменной форме в течение пятнадцати календарных дней со дня регистрации запроса в Министерстве или в иной согласованный с депутатом запроса срок.

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

3.34. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в исполнительный орган, орган местного самоуправления Республики Крым, иную организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.35. В резолюции министр, в случае его отсутствия первый заместитель министра, в письменном виде определяет исполнителя, сроки и порядок рассмотрения обращения, а также необходимость осуществления контроля. Допускается установление сокращенных сроков рассмотрения обращения.

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

3.37. Исполнительный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу исполнительного органа, органа местного самоуправления или должностного лица обязан в течение пятнадцати календарных дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну и для которых установлен особый порядок предоставления.

Продление сроков предоставления информации по запросу не допускается.

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

Если решить вопрос не представляется возможным, ответ заявителю должен содержать четкие разъяснения со ссылкой на действующее законодательство и, при возможности, предложение других вариантов решения вопроса.

3.39. Результатом рассмотрения обращения гражданина является:

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

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

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

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

3.41. В соответствии с Положениями об отделах ЗАГС, утвержденных министром (первым заместителем министра), заведующие отделами ЗАГС осуществляют рассмотрение обращений граждан и принимают по ним решения. Ответ гражданину в письменной форме дается на бланке отдела ЗАГС.

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

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

3.42. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившему в Министерство или отделы ЗАГС в форме электронного документа, или по адресу (уникальному идентификатору) личных кабинетов гражданина на Едином портале или Портале Правительства Республики Крым, при их использовании, а также и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Министерство или отделы ЗАГС в письменной форме.

Копия ответа на обращение, поступившее в Министерство в форме электронного документа, также направляется по почтовому адресу, указанному в данном обращении, если просьба об этом содержится в обращении.

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

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

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

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

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

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

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

Переписка прекращается один раз на основании мотивированного заключения исполнителя, утвержденного министром, в случае его отсутствия - первым заместителем министра, в отделах ЗАГС - руководителем отдела ЗАГС Департамента ЗАГС Министерства. Сообщение об этом до истечения срока рассмотрения обращения направляется заявителю.

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

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

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

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

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

3.49. Ответы на поручения и указания Президента Российской Федерации, обращения его помощников, сенаторов Совета Федерации,

депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, высших должностных лиц Российской Федерации и субъектов Российской Федерации, а также на обращения, разрешение которых взято на особый контроль, направляются за подписью министра либо лица, его замещающего, если не установлено иное.

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

3.51. Учетные материалы по обращению (обращение, сопроводительные документы, проверочные материалы, копия ответа заявителю) в Министерстве хранятся в отделе документирования. Обращения граждан, поступающие в отделы ЗАГС, находятся на хранении в отделах ЗАГС.

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

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

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

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

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

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

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

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

3.54. При поступлении отработанных обращений граждан в Отдел документирования работник отдела снимает обращение с контроля. При этом проверяется полнота представленного пакета документов, соблюдение сроков рассмотрения обращения. В систему «АСОГ» вносится отсканированный ответ, дата закрытия обращения, отметка о результате рассмотрения обращения гражданина: «Меры приняты», «Поддержано», «Разъяснено», «Не поддержано». На бумажной копии ответа проставляется дата предоставления ответа и подпись работника отдела.

3.55. По истечении времени, достаточного для получения и прочтения письменного ответа, с заявителем, для ознакомления с его мнением о полноте и качестве рассмотрения обращения, лицо ответственное за работу с обращениями граждан, осуществляет обратную связь.

При наличии телефонного номера автора обращения, путем исходящих телефонных вызовов, уточняется получение ответа и мнение автора о полноте и



качестве рассмотрения обращения, при наличии адреса электронной почты обращение направляется с просьбой уведомить данную информацию по электронной почте.

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

4.1. Срок рассмотрения обращений, поступивших в Министерство из Совета министров Республики Крым, по резолюции Главы Республики Крым, Председателя Совета министров Республики Крым - тридцать календарных дней со дня регистрации обращения в Министерстве, если Главой Республики Крым или Председателем Совета министров Республики Крым не установлен более короткий срок рассмотрения.

4.2. Срок исполнения резолюции, требующий предоставления доклада на имя Главы Республики Крым, Председателя Совета министров Республики Крым или проекта ответа за подписью Главы Республики Крым, Председателя Совета министров Республики Крым, продлевается Главой Республики Крым или Председателем Совета министров Республики Крым соответственно.

Письмо с просьбой о продлении срока исполнения резолюции, указанной в абзаце первом настоящего пункта, направляется в адрес Главы Республики Крым, Председателя Совета министров Республики Крым ответственным исполнителем не позднее чем за семь календарных дней до истечения срока исполнения резолюции за подписью министра или лица, временно исполняющего его обязанности.

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

Контроль за исполнением указанной резолюции осуществляется отделом документирования.

4.4. При рассмотрении обращений граждан, по которым наложены резолюции Главы Республики Крым, Председателя Совета министров Республики Крым, необходимо:

обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения гражданина, направить заявителю письменный ответ по существу вопроса;

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

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

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

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

4.5. В тексте проекта ответа на обращение указывается, что обращение рассмотрено «согласно резолюции Главы Республики Крым, Председателя Совета министров Республики Крым».

## **5. Сроки рассмотрения обращений**

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

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

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», министр (в случае его отсутствия - первый заместитель министра) вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 15 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение

Сроки исполнения обращения исчисляются со дня регистрации обращения в Министерстве.

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

5.2. Если обращение перенаправлено в иной исполнительный орган, орган

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

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

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

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

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

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

5.8. При принятии решения о продлении срока рассмотрения обращения в регистрационной карточке системы «АСОГ» работником Отдела документирования проставляется новый срок рассмотрения обращения.

5.9. В случае, если контроль за рассмотрением обращения установлен федеральным органом государственной власти, то ответственный исполнитель обязан заблаговременно согласовать с ним продление срока рассмотрения обращения, сообщив письменно о результатах согласования в Отдел документирования для внесения новых сроков в регистрационную карточку системы «АСОГ».

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

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

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

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

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

5.15. По направленному в установленном порядке запросу документов и материалов исполнительного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, Министерство обязано в течение 15 дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

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

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

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

5.19. Согласно ст. 34 Федерального конституционного закона от 26.02.1997 № 1-ФЗК «Об Уполномоченном по правам человека в Российской Федерации» запрошенные Уполномоченным по правам человека в Российской Федерации

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

5.20. Поручения и указания Президента Российской Федерации, обращения его помощников, высших должностных лиц Российской Федерации и субъектов Российской Федерации, а также обращения, разрешение которых взято на особый контроль, рассматриваются безотлагательно, но не позднее сроков, указанных в п. 5.1 настоящего Порядка, если не установлен другой срок разрешения.

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

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

## **6. Организация личного приема заявителей в Министерстве**

6.1. Личный прием граждан министром, первым заместителем министра, заместителями министра осуществляется в соответствии с Положением об организации личного приема граждан в Министерстве, утвержденным приказом Министерства.

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

6.3. Организацию личного приема граждан министром, первым заместителем министра, заместителями министра осуществляет Отдел документирования по предварительной записи.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2) инвалиды Великой Отечественной войны, ветераны Великой Отечественной войны, бывшие несовершеннолетние узники концлагерей, гетто и других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период Второй мировой войны;

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

4) ветераны боевых действий, лица, имеющие правоотношения с организацией, осуществляющей защиту интересов ветеранов локальных войн и военных конфликтов, принимающие (принимавшие) участие в специальной военной операции на территориях Украины, Донецкой Народной Республики, Луганской Народной Республики, Запорожской области и Херсонской области, а также члены их семей;

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

6) лица, удостоенные звания "Почетный гражданин Республики Крым";

7) инвалиды I, II групп и дети-инвалиды, их законные представители (один из родителей, усыновителей, опекунов или попечителей) либо лица, их сопровождающие, по вопросам, касающимся сопровождаемых ими инвалидов;

8) беременные женщины;

9) лица старше 70 лет.

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

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

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

7.2. Состояние работы по соблюдению в Министерстве порядка и сроков рассмотрения обращений граждан, полноты и качества подготавливаемых ответов анализируется и еженедельно докладывается заведующим отделом документирования министру, первому заместителю министра.

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

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

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

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

8.2. Контроль за приемом, регистрацией и своевременным рассмотрением обращений граждан в Министерстве осуществляется Отделом документирования, в отделах ЗАГС - ответственным лицом за работу с обращениями граждан.

8.3. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется министром, первым заместителем министра, заместителями министра, руководителями структурных подразделений Министерства, руководителями отделов ЗАГС на рассмотрении которых находятся обращения граждан.

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

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

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

9.2. Жалоба гражданина на решение или действие (бездействие)

должностных лиц Министерства в связи с рассмотрением обращений граждан подается в письменной или в электронной форме и рассматривается в соответствии с настоящим Порядком.

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

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

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

9.6. По результатам рассмотрения жалобы на решение или действие (бездействие) принимается одно из следующих решений:

удовлетворить жалобу, признать решение или действие (бездействие) неправомерными и определить меры, которые должны быть приняты с целью устранения установленных (выявленных) нарушений;

отказать в удовлетворении жалобы.

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

## **10. Ответственность**

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