



**РЕСПУБЛІКА КРИМ  
СЛУЖБА З  
МОБІЛІЗАЦІЙНОЇ  
РОБОТИ І  
ТЕРИТОРІАЛЬНОЇ  
ОБОРОНИ**

**РЕСПУБЛИКА КРЫМ  
СЛУЖБА ПО  
МОБИЛИЗАЦИОННОЙ  
РАБОТЕ И  
ТЕРРИТОРИАЛЬНОЙ  
ОБОРОНЕ**

**КЪЫРЫМДЖУМХУРИЕТИНИНЪ  
СЕФЕРБЕРЛИК ИШИ ВЕ  
ТЕРРИТОРИАЛЬ  
МУДАФАА БОЮНДЖА  
ХЫЗМЕТИ**

ул. Кечкеметская, 198  
г. Симферополь, 295022

тел/факс: (3652) 69-06-16  
e-mail: sluzhbark@smpgo.rk.gov.ru

## **ПРИКАЗ**

от 28.05.2025 № 23  
г. Симферополь

*Об утверждении Порядка организации  
работы по рассмотрению обращений  
граждан, поступивших в адрес Службы по  
мобилизационной работе и  
территориальной обороне Республики Крым*

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Республики Крым от 28.03.2025 № 48-ЗРК/2025 «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Республике Крым», постановлением Совета министров Республики Крым от 20.08.2021 № 483 «О Порядке организации работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших в адрес Главы Республики Крым, Совета министров Республики Крым», Положением о Службе по мобилизационной работе и территориальной обороне Республики Крым, утвержденным постановлением Совета министров Республики Крым от 01.07.2016 № 309,

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших в адрес Службы по мобилизационной работе и территориальной обороне Республики Крым согласно приложению к настоящему приказу.

2. Отделу правовой, кадровой работы и делопроизводства опубликовать настоящий приказ на официальном сайте Службы по мобилизационной работе и территориальной обороне Республики Крым в государственной информационной системе Республики Крым «Портал Правительства Республики Крым» в информационно - коммуникационной сети «Интернет».

3. Признать утратившими силу приказы Службы по мобилизационной работе и территориальной обороне Республики Крым:

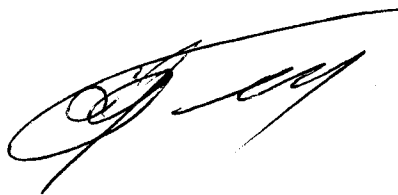
– от 14.12.2018 № 82 «Об утверждении Инструкции об организации рассмотрения обращений граждан в Службе по мобилизационной работе и территориальной обороне Республики Крым»;

– от 19.11.2021 № 102 «О внесении изменений в приказ Службы по мобилизационной работе и территориальной обороне Республики Крым от 14 декабря 2018 года № 82»;

– от 19.11.2021 № 101 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений, поступивших в адрес Главы Республики Крым, Совета министров Республики Крым в Службе по мобилизационной работе и территориальной обороне Республики Крым».

4. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

**Начальник Службы**



**В.ФЕСЕНКО**

Приложение  
к приказу Службы по мобилизационной  
работе и территориальной обороне  
Республики Крым  
от «20» 05 2025 года № 23

**Порядок  
организации работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших  
в адрес Службы по мобилизационной работе и территориальной обороне  
Республики Крым**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящий Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших в адрес Службы по мобилизационной работе и территориальной обороне Республики Крым (далее соответственно – Порядок, Служба) 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 Службу или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал), иной информационной системы Службы либо официального сайта Службы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в Службу;

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 Службе, 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.

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, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- 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 3.11 - 3.18 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:

1) получить в Службе или у ответственного лица устную, в том числе по телефону, информацию о регистрации обращения, а также о должностном лице, которому поручено его рассмотрение;

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

3) истребовать на стадии рассмотрения обращения в Службе или у ответственного лица документы и материалы либо их копии, прилагаемые к обращению. В целях обеспечения рассмотрения обращения Служба или должностное лицо Службы, назначенное ответственным за работу с обращениями граждан (далее – ответственное лицо) лицо вправе изготовить и оставить в своем распоряжении копии возвращаемых документов и материалов, обеспечив их хранение с соблюдением законодательства Российской Федерации в области персональных данных;

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

5) 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;

6) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 3.11 - 3.18 раздела 3 настоящего Порядка, а в случае, предусмотренным пунктом 3.17 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;

7) 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;

8) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

1.5. Результатом рассмотрения обращения гражданина является:

1) 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;

2) устный ответ (с согласия гражданина) на устное обращение гражданина, принятого на личном приеме, 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.

1.6. 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 Службы для направления письменных обращений является: 295022, Республика Крым, г. Симферополь, ул. Кечкеметская, д. 198.

Гражданин может лично передать письменное обращение в Службу по адресу: 295022, Республика Крым, г. Симферополь, ул. Кечкеметская, д. 198, 2 этаж, кабинет 203.

2.2. График приема письменных обращений в Службе:

понедельник - пятница – с 09.00 до 18.00 часов;

перерыв – с 13.00 до 14.00 часов;

предпраздничные дни – с 09.00 до 17.00 часов;

суббота и воскресенье – выходные дни.

2.3. Обращения в форме электронного документа направляются:

1) 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;

2) на официальную электронную почту Службы по электронному адресу: [sluzhbark@smpgo.rk.gov.ru](mailto:sluzhbark@smpgo.rk.gov.ru).

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

В Службе 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 Службы.

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

2.5. Сведения о месте нахождения и телефонных номерах Службы, почтовом адресе и адресе электронной почты для направления обращений

граждан размещаются на официальном портале Правительства Республики Крым и официальном сайте Службы 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 Службы.

На информационном стенде размещается следующая обязательная информация:

- режим работы;
- требования к письменным обращениям граждан;
- график личного приема граждан руководством Службы;
- почтовый адрес Службы;
- 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 Службу.

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. Обращение гражданина, поступившее в Службу, рассматривается в течение 30 календарных дней со дня регистрации, если не установлен более короткий срок его рассмотрения.

Сроки исполнения обращения исчисляются со дня регистрации обращения в Службе.

2.9. 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 Службе.

В исключительных случаях начальник Службы, в случае его отсутствия – заместитель начальника Службы, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 15 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

2.10. На депутатский запрос, поступивший в Службу по обращениям граждан, ответ дается в письменной форме не позднее чем через 30 календарных дней со дня регистрации запроса в Службе или в иной согласованный с депутатом запроса срок.

2.11. На запросы или обращения депутатов Государственного Совета Республики Крым, поступившие в адрес Службы, ответ дается в письменной форме в течение 15 календарных дней со дня регистрации запроса в Службе 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 30 календарных дней со дня получения указанного запроса. При этом Служба обязана проинформировать Государственный Совет Республики Крым о причинах продления срока подготовки ответа.

2.12. 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 начальником Службы, в случае его отсутствия – заместителем начальника Службы, на срок не более чем на 30 календарных дней, с уведомлением заявителя о принятом решении.

2.13. При поступлении направленного в установленном порядке запроса исполнительного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, Служба обязана в течение 15 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.

2.14. Работа с обращениями граждан, поступающими в ходе личного приема, осуществляется в порядке, определенном приказом Службы.

2.15. Обращения граждан, поступившие в Службу, передаются ответственным лицом согласно резолюции начальника Службы, в случае его отсутствия – заместителя начальника Службы, исполнителю (исполнителям).

2.16. Если решение поставленных в обращении гражданина вопросов не относится к компетенции Службы, обращение в течение семи дней со дня его регистрации в Службе 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 начальником Службы, в случае его отсутствия – заместителем начальника Службы, 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 Службе направляется в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам.

2.17. Письменное обращение гражданина, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, в течение пяти дней со дня регистрации в Службе 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.

2.18. Обращения, поступившие в Службу 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 начальником Службы, в случае его отсутствия – заместителем начальника Службы. Если вышеуказанные сроки установлены не были, то обращения рассматриваются в течение 30 календарных дней со дня их регистрации в Службе.

### **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. Обращение гражданина подлежит обязательному рассмотрению.

3.3. Требования к поступившим обращениям граждан:

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;

2) в обращении, поступившим в форме электронного документа, гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), а также указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале или в иной информационной системе Службы, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

3.4. Прием обращений производится ответственным лицом.

Обращение гражданина, поступившее в адрес Службы после предварительного рассмотрения подлежит регистрации ответственным лицом в журнале учета обращений граждан.

3.5. Письма с пометкой «Лично», поступившие в адрес начальника Службы или его заместителя, с правильно указанной фамилией, инициалами и должностью не вскрываются и передаются должностному лицу, которому они

адресованы. В случаях, когда такие письма квалифицируются как обращения граждан, корреспонденция передается на регистрацию и направление по принадлежности для рассмотрения.

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

3.7. 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 Службе, а второй направляется отправителю.

3.8. Обращение, поступившее в электронном виде, распечатывается на бумажный носитель и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением (за исключением обращений, поступивших через Единый портал или в иной информационной системе Службы, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина), в порядке, установленном настоящим Порядком.

Работа с обращениями граждан, поступающими через Единый портал, осуществляется в порядке, определенном постановлением Правительства Российской Федерации от 27.12.2023 № 2334 «Об утверждении Правил использования федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» для направления гражданами Российской Федерации, иностранными гражданами, лицами без гражданства, объединениями граждан, в том числе юридическими лицами, обращений и сообщений в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам, а также для получения и обработки такими органами и организациями указанных обращений и сообщений и направления ответов на такие обращения и сообщения», лицами, назначенными согласно приказу Службы.

3.9. Письменные обращения, поступившие непосредственно в Службу, подлежат сканированию и созданию электронной карточки в Автоматизированной системе «Обращение граждан».

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

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.

3.11. 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.

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

3.13. 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.

3.14. 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 Службе сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.15. 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 Службе сообщается гражданину, направившему обращение.

3.16. 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, начальник Службы, в случае его отсутствия – заместитель начальника Службы, 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 Службы или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

3.17. В случае, поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с пунктом 3.26 настоящего Порядка на официальном сайте Службы, гражданину, направившему обращение, в течение семи календарных дней со дня регистрации обращения в Службе сообщается электронный адрес официального сайта Службы, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

3.18. 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.

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

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

3.21. 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 Службу.

3.22. Должностные лица Службы, 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.

3.23. Если рассмотрение обращения поручено одновременно нескольким должностным лицам Службы, ответственным за организацию рассмотрения обращения и подготовку обобщенного ответа считается исполнитель, указанный в резолюции первым или основным (далее – основной исполнитель).

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

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

3.24. 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.

3.25. Для принятия решения о продлении срока рассмотрения обращения гражданина в соответствии с пунктом 2.12 раздела 2 настоящего Порядка, исполнитель не позднее чем за три календарных дня до истечения срока исполнения обращения готовит служебную записку с обоснованием необходимости принятия такого решения и представляет ее начальнику Службы, в случае его отсутствия – заместителю начальника Службы, наложившему резолюцию, о рассмотрении обращения гражданина.

На основании служебной записки исполнителя начальник Службы, в случае его отсутствия – заместитель начальника Службы, принимает решение о

продлении срока рассмотрения обращения и направлении заявителю уведомления о продлении срока рассмотрения обращения.

Копию служебной записки с решением о продлении срока рассмотрения обращения и копию уведомления заявителю о продлении срока рассмотрения обращения ответственный исполнитель представляет ответственному лицу для изменения контрольных сроков.

3.26. Ответ на обращение, поступившее в адрес Службы, 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 Службы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

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

3.28. Ответ гражданину по существу поставленных в обращении вопросов дается в письменной форме на бланке Службы за подписью начальника Службы, в случае его отсутствия – заместителя начальника Службы в соответствии с распределением должностных обязанностей. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия, инициалы исполнителя и номер его служебного телефона.

3.29. Приложенные к письменному обращению оригиналы документов и их заверенные копии возвращаются гражданину при направлении ответа на его обращение. Иные приложенные к письменному обращению документы и материалы возвращаются гражданину по его просьбе.

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

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

3.32. Для закрытия обращения в Автоматизированной системе «Обращение граждан», в систему вносится отсканированный ответ, дата закрытия обращения, отметка о результате рассмотрения обращения гражданина.

3.33. После завершения рассмотрения обращения, подлинник обращения, копия ответа и все материалы, относящиеся к рассмотрению обращения, передаются в структурное подразделение по делам делопроизводства Службы.

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

4.1. На доклад Главе Республики Крым, Председателю Совета министров Республики Крым (далее – доклад), передаются коллективные обращения, обращения граждан, носящие социально и общественно значимый характер, обращения граждан по вопросам, указывающим на совершение коррупционных правонарушений должностными лицами Совета министров Республики Крым и руководителями исполнительных органов, а также запросы и обращения депутатов, адресованные Главе Республики Крым и Председателю Совета министров Республики Крым.

4.2. Для подготовки доклада о рассмотрении обращения и принятия по нему решения начальник управления по работе с обращениями граждан и организации их личного приема Аппарата Совета министров Республики Крым вправе направить запрос в Службу о предоставлении информации по существу вопросов, поднятых заявителем.

Ответ на такой запрос представляется в течение трех рабочих дней со дня поступления запроса.

4.3. Срок исполнения резолюции, требующий предоставления доклада или проекта ответа, продлевается Главой Республики Крым или Председателем Совета министров Республики Крым.

Письмо с просьбой о продлении срока исполнения резолюции, указанной в абзаце первом настоящего пункта, направляется ответственным исполнителем не позднее чем за семь календарных дней до истечения срока исполнения резолюции.

4.4. Обращения граждан, по которым имеется резолюция «Контроль», равно как и штамп «Контроль», рассматриваются в течение 20 календарных дней, исчисляемых от даты резолюции, если в резолюции не установлен иной срок рассмотрения.

Контроль за исполнением указанной резолюции осуществляется ответственным лицом.

4.5. 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 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 помощникам Главы Республики Крым, Председателя Совета министров Республики Крым.

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

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

5.1. 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.

5.2. Контроль за своевременным рассмотрением обращений граждан в Службе осуществляется ответственным лицом.

5.3. Контроль за полным рассмотрением обращений граждан осуществляется начальником Службы, в случае его отсутствия – заместителем начальника Службы в соответствии с распределением должностных обязанностей.

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

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

6.2. Жалоба гражданина на решение или действие (бездействие) должностных лиц Службы в связи с рассмотрением обращений граждан подается

в письменной или в электронной форме и рассматривается в соответствии с настоящим Порядком.

6.3. Гражданин в своей жалобе на решение или действия (бездействие) должностных лиц Службы указывает сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии).

В подтверждение своих доводов гражданин может прилагать сведения и материалы либо их копии.

6.4. Рассмотрение жалобы на решение или действие (бездействие) должностных лиц Службы, подготовка и подписание ответа на жалобу возлагается на начальника Службы, в случае его отсутствия – заместителя начальника Службы в соответствии с распределением должностных обязанностей.

6.5. 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.

6.6. Обжалование решения или действия (бездействия) должностных лиц Службы, связанного с рассмотрением обращения, а также решения, принятого по результатам рассмотрения жалобы на решение или действие (бездействие), указанного в пункте 6.5 настоящего раздела Порядка, осуществляется в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.