



МІНІСТЕРСТВО
НАДЗВИЧАЙНИХ
СИТУАЦІЙ
РЕСПУБЛІКИ КРИМ

МИНИСТЕРСТВО
ЧРЕЗВЫЧАЙНЫХ
СИТУАЦИЙ
РЕСПУБЛИКИ КРЫМ

КЪЫРЫМ
ДЖУМХУРИЕТИНИНЪ
ФЕВКЪУЛЬАДЕ
ВАЗИЕТ НАЗИРЛИГИ

ПРИКАЗ

«17» мая 2025 г.

г. Симферополь

№ 69-осн

О внесении изменений в приказ Министерства чрезвычайных ситуаций Республики Крым от 13 февраля 2019 года № 34-осн

В соответствии с Законом Республики Крым от 19 июля 2022 года № 307-ЗРК/2022 «Об исполнительных органах Республики Крым», Законом Республики Крым от 28 марта 2025 года № 48-ЗРК/2025 «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Республике Крым», руководствуясь Положением о Министерстве чрезвычайных ситуаций Республики Крым, утвержденным постановлением Совета министров Республики Крым от 27 июня 2014 года № 151, п р и к а з ы в а ю:

1. Внести в приказ Министерства чрезвычайных ситуаций Республики Крым от 13 февраля 2019 года № 34-осн «Об организации работы с обращениями граждан в Министерстве чрезвычайных ситуаций Республики Крым», изменения изложив приложение к нему в новой редакции (прилагается).

2. Отделу правового обеспечения Министерства чрезвычайных ситуаций Республики Крым (Голубева Л.В.) обеспечить:

2.1. направление настоящего приказа на государственную регистрацию в Государственном реестре нормативных правовых актов (далее - НПА), не позднее 3 (трех) рабочих дней со дня его подписания, в Министерство юстиции Республики Крым на бумажном носителе либо в электронном виде посредством системы электронного документооборота «Диалог»;

2.2. направление настоящего приказа техническому оператору на электронный адрес rknpa@minfo.rk.gov.ru для размещения в официальном сетевом издании «Правовой портал исполнительных органов Республики Крым» и на сайте Министерства чрезвычайных ситуаций Республики Крым в государственной информационной системе «Портал правительства Республики Крым» не позднее 7 (семи) дней со дня государственной регистрации в Государственном реестре НПА;

2.3. направление копии настоящего приказа:

- в прокуратуру Республики Крым в бумажном виде в срок до 5 (пяти) рабочих дней со дня принятия;

- в Аппарат Совета министров Республики Крым в течении 2 (двух) дней со дня государственной регистрации настоящего приказа в электронном виде (на адрес: inform5@rk.gov.ru) в формате «.pdf» (в одном файле, который должен содержать только нераспознанный электронный образ НПА на бумажном носителе (с реквизитами и подписью руководителя) с разрешением не более 300 dpi), в виде текста в одном из следующих форматов «.doc», «.docx», «.odt», «.rtf», а также информацию о государственной регистрации НПА (дата и номер государственной регистрации) и, при наличии, источнике официального опубликования НПА (ссылка на официальное сетевое издание «Правовой портал исполнительных органов Республики Крым»).

3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Министр

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized initial 'А' followed by several loops and a long, sweeping vertical stroke at the end.

А.М. Ерёменко

Приложение
к приказу МЧС Республики Крым
от «13» февраля 2019 года №34-осн
(в редакции приказа МЧС Республики Крым
от «27» март 2025 года № 69 -осн)

ИНСТРУКЦИЯ
по организации работы с обращениями граждан
в Министерстве чрезвычайных ситуаций
Республики Крым

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Инструкция по организации работы с обращениями граждан в Министерстве чрезвычайных ситуаций Республики Крым (далее – Инструкция) разработана в соответствии с Федеральными законами от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ), от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» (далее – Федеральный закон № 152-ФЗ), от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (далее – Федеральный закон № 8-ФЗ), Законом Республики Крым от 28 марта 2025 года № 48-ЗРК/2025 «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Республике Крым» (далее – Закон № 48-ЗРК/2025), Постановлением Совета министров Республики Крым от 24 января 2017 года № 15 «Об утверждении Методических рекомендаций по работе с обращениями граждан Российской Федерации».

1.2. Инструкция распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, должностных и иных лиц в Министерстве чрезвычайных ситуаций Республики Крым (далее – МЧС Республики Крым).

1.3. Инструкция определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении письменных обращений, а также обращений, поступивших в форме электронного документа, с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал), иной информационной системы государственного органа либо официального сайта МЧС Республики Крым в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан и устных обращений граждан в МЧС Республики Крым.

1.4. Рассмотрение письменного обращения граждан (далее – обращения) представляет собой действия МЧС Республики Крым или его должностных лиц, направленные на объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, проверку вопросов, поставленных в обращении, установление

обоснованности содержащихся в обращении рекомендаций гражданина, просьбы о содействии в реализации или защите прав, принятие мер по устранению и предупреждению выявленных упущений, нарушений законности, подготовку и направление письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов и извещения инициатора(ов) обращения о принятых мерах.

Обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления 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 государственного органа или органа местного самоуправления либо официального сайта государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан (если иное не установлено настоящим Федеральным законом), предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;

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

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

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

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

первичное обращение – обращение по вопросу, впервые направленному на рассмотрение в МЧС Республики Крым, либо поступившее от граждан, ранее не обращавшихся по ранее рассмотренному вопросу;

повторное обращение – обращение, поступившее от одного и того же заявителя 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.

Обращения одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными;

дубликат обращения – повторный экземпляр или копия одного и того же обращения от одного и того же заявителя.

1.5. При поступлении в МЧС Республики Крым, обращение подлежит обязательной регистрации в течение 3 (трёх) дней с момента поступления (ч. 2 ст. 8 Федерального закона № 59-ФЗ) и по нему должно быть принято одно из следующих решений:

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

1.6. Организация работы по приёму граждан, регистрации и учёту обращений граждан, контролю их исполнения, подготовке отчётов по результатам рассмотрения обращений граждан возложена на отдел планирования и документооборота МЧС Республики Крым.

1.7. Ответственность за соблюдение установленных сроков рассмотрения обращений граждан, поступивших в МЧС Республики Крым, содержание и полноту ответов на них, возлагается на ответственных исполнителей и их непосредственных руководителей.

2. ПРИЁМ И ПЕРВИЧНАЯ ОБРАБОТКА ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ

2.1. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином, его представителем, поступить по почте, электронной почте или в форме электронного документа с использованием Единого портала, иной информационной системы государственного органа либо официального сайта МЧС Республики Крым в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и другими видами связи.

Почтовый адрес для обращений граждан, направляемых в МЧС Республики Крым в письменной форме: 295022, г. Симферополь, ул. Кечкеметская, 103.

Адрес электронной почты для обращений граждан, направляемых в форме электронного документа: mchs@mchs.rk.gov.ru

Телефон: (3652) 60-49-46.

2.2. Прием поступающих обращений осуществляется отделом планирования и документооборота МЧС Республики Крым (далее - Отдел).

2.3. Предварительное рассмотрение документов должно осуществляться в день поступления обращения, а в случае поступления после окончания рабочего дня, в выходные, праздничные дни – в первый рабочий день.

2.4. При поступлении обращения по почте проверяется наличие письменных вложений. При обнаружении недостачи вложений, повреждении документов или приложений к ним, составляется акт в трёх экземплярах: первый остается в Отделе, второй приобщается к поступившему документу, третий направляется гражданину, отправившему документ.

2.5. Обращения, поступившие в форме электронного документа, обрабатываются аналогично обращениям, поступившим на бумажных носителях.

3. ТРЕБОВАНИЯ К ПОСТУПИВШИМ ОБРАЩЕНИЯМ

3.1. В письменном обращении гражданина в обязательном порядке указывается:

- наименование государственного органа, в который направляется письменное обращение, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;
- фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина, направившего обращение;
- почтовый адрес или адрес электронной почты, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о перенаправлении обращения;
- изложение вопроса по существу;
- личная подпись и дата.

3.2. Обращение, поступившее в форме электронного документа, обязательно должно содержать:

- фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина, направившего обращение;
- адрес электронной почты, если ответ (уведомление) должен быть направлен в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ (уведомление) должен быть направлен в письменной форме.

3.3. В случае если в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. При этом подаётся докладная записка на имя министра чрезвычайных ситуаций Республики Крым (далее - Министр).

Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом,

совершаемом или совершённом противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в соответствующий государственный орган в рамках его компетенции (ч. 1 ст. 11 Федерального закона № 59-ФЗ).

4. РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ

4.1. Все поступающие в МЧС Республики Крым обращения подлежат обязательной регистрации в Отделе в течение 3 (трёх) дней с момента поступления.

4.2. Обращения регистрируются в программе АСОГ (автоматизированная система обращения граждан), в которой заполняются регистрационно-контрольные карточки (далее – РКК) на каждое обращение.

4.3. Не подлежат повторной регистрации обращения, являющиеся копией предыдущего обращения, поступившие:

- по электронной почте в один и тот же день;
- из одного и того же органа различными способами с тем же сопроводительным письмом (сначала для оперативного рассмотрения на электронную почту, а впоследствии – почтой).

4.4. Обращение проверяется на повторность. Повторными обращениями являются предложения, заявления, жалобы, поступившие от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу. Многократными являются обращения, поступившие три и более раз по одному и тому же вопросу, на который заявителю даны исчерпывающие ответы.

Если обращение подписано двумя и более авторами, обращение является коллективным.

4.5. При регистрации обращений в правом нижнем углу (другом свободном от текста месте) лицевой стороны первого листа проставляется регистрационный штамп МЧС Республики Крым с указанием регистрационного индекса и даты регистрации.

4.6. Регистрационный индекс состоит из начальной буквы фамилии заявителя (при коллективных обращениях индекс – «КО») и порядкового номера обращения в программе АСОГ.

4.7. Зарегистрированные обращения заявителям не возвращаются (за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством). Возврат обращения заявителю возможен до его регистрации. 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 письменному запросу. При этом МЧС Республики Крым вправе оставить в своем распоряжении копии возвращенных документов и

материалов, обеспечив их хранение с соблюдением требований Федерального закона № 152-ФЗ.

4.8. Зарегистрированные обращения передаются Отделом для рассмотрения и определения ответственных исполнителей Министру, его заместителям в соответствии с распределением должностных обязанностей.

5. НАПРАВЛЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ НА РАССМОТРЕНИЕ

5.1. Поручения по рассмотрению обращений даются Министром, его заместителями в виде резолюций.

5.2. Резолюция переносится в РКК ответственным специалистом Отдела.

5.3. Необходимое количество копий обращения подготавливается ответственным специалистом Отдела и направляется на исполнение в структурные подразделения МЧС Республики Крым в соответствии с резолюцией Министра, его заместителей. Оригинал обращения остается у ответственного специалиста Отдела.

5.4. Если поручение по рассмотрению обращения дано одновременно нескольким исполнителям, то работу по рассмотрению обращения координирует лицо, указанное в резолюции первым (либо напротив фамилии лица проставлена отметка «сбор», «свод», «осн.»), им обобщаются материалы, готовится и направляется ответ заявителю (при необходимости – в контролирующий орган). Соисполнители не позднее 5 дней до истечения срока исполнения обращения представляют ответственному исполнителю необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа. При этом все исполнители несут персональную ответственность за сроки рассмотрения и содержание ответов на обращения граждан.

5.5. В случае поступления обращения в структурное подразделение МЧС Республики Крым по вопросу, не входящему в его компетенцию, исполнитель в трёхдневный срок с момента поступления обращения возвращает его в Отдел с мотивированной служебной запиской на имя Министра (его заместителя), давшего поручение, для внесения изменений в резолюцию и дальнейшей передачи обращения другому исполнителю.

5.6. Не допускается передача обращения от одного исполнителя другому, минуя Отдел.

6. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ

6.1. Обращения, поступившие в МЧС Республики Крым, подлежат обязательному рассмотрению.

Исполнитель при рассмотрении обращения:

- изучает суть обращения и поднимаемых вопросов;

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, при необходимости, с участием гражданина, направившего обращение, выходом на место;

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

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

Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу МЧС Республики Крым или его должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 календарных дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления (ч. 2 ст. 11 Федерального закона №59-ФЗ).

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

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

- сообщает заявителю о результатах рассмотрения заявления и принятом по нему решении в письменном виде за подписью Министра (или лица, исполняющего его обязанности).

Примечание: проект ответа на обращение подлежит обязательному согласованию с заместителем министра в соответствии с распределением служебных полномочий и кураторства.

Исполнитель несет ответственность за содержание, ясность и чёткость изложения, достоверность ссылок на нормативные правовые акты, своевременность рассмотрения обращения и подготовку ответа.

6.2. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на него не даётся и оно не подлежит направлению на рассмотрение в иные государственные органы, органы местного самоуправления в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 (семи) дней со дня регистрации сообщается автору обращения, если его фамилия и адрес поддаются прочтению, с разъяснением права повторного обращения по данному вопросу (ч. 4 ст. 11 Федерального закона № 59-ФЗ).

6.3. В случае если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не даётся и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган

местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 (семи) дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение (ч. 4.1 ст. 11 Федерального закона № 59-ФЗ).

6.4. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 (семи) дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения (ч. 2 ст. 11 Федерального закона № 59-ФЗ).

6.5. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью, имуществу должностного лица или членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу с уведомлением заявителя в течение 7 (семи) дней о недопустимости злоупотребления правом на обращение, предоставленным ему законом, (ч. 3 ст. 11 Федерального закона № 59-ФЗ).

6.6. 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, в течение 7 дней сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений (ч. 6 ст. 11 Федерального закона № 59-ФЗ).

6.7. Обращение, содержащее вопросы, не входящие в компетенцию МЧС Республики Крым, перенаправляется в течение 7 (семи) дней со дня регистрации на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления по принадлежности, о чем уведомляется заявитель. Копия обращения помещается в соответствующее номенклатурное дело Отдела (ч. 3 ст. 8 Федерального закона № 59-ФЗ).

6.8. Если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращения в течение 7 (семи) дней со дня регистрации направляются в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, о чем уведомляется гражданин, направивший обращение (ч. 4 ст. 8 Федерального закона № 59-ФЗ).

6.9. МЧС Республики Крым при перенаправлении обращения гражданина на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления может, в случае необходимости, запрашивать в указанных органах информацию о результатах рассмотрения обращения и соответствующие материалы (ч. 4 ст. 8 Федерального закона № 59-ФЗ).

6.10. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется (ч. 6 ст. 8 Федерального закона № 59-ФЗ). В таком случае жалоба возвращается гражданину с разъяснением его

права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суде (ч. 7 ст. 8 Федерального закона № 59-ФЗ).

6.11. Письма с просьбами о личном приёме рассматриваются как обычные обращения. Если в обращении не указана проблема, то заявителю направляется уведомление о порядке организации личного приёма граждан в МЧС Республики Крым, а заявление оформляется в номенклатурное дело как исполненное.

6.12. Если в обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные подробные мотивированные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями в тот же орган и тому же должностному лицу, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, а также в случае, когда заявитель был предупрежден о возможном прекращении с ним переписки в случае направления последующих аналогичных обращений, Министр (либо лицо, исполняющее его обязанности) на основании служебной записки исполнителя вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращения переписки с гражданином по данному вопросу (ч. 5 ст. 11 Федерального закона № 59-ФЗ).

Письмо о прекращении переписки в тридцатидневный срок со дня регистрации обращения направляется автору.

6.13. В случае поступления в МЧС Республики Крым письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с ч. 4 ст. 10 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение 7 (семи) дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

6.14. Письменный ответ на коллективное обращение граждан направляется одному из авторов обращения, указанному в обращении в качестве получателя ответа или представителя всех авторов обращения. Если такое лицо в коллективном обращении не указано, ответ направляется одному из списка граждан, подписавших обращение, для доведения содержания ответа (как правило, первому по расположению подписи) до сведения остальных авторов обращения.

В отдельных случаях по требованию граждан, подписавших обращение, ответы направляются и другим адресатам. В тексте ответа необходимо указать, что ответ даётся на коллективное обращение.

6.15. Сведения, содержащиеся в обращении, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями должностного лица, работающего с обращением. 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 обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

6.16. Исполнитель при подготовке проекта ответа:

а) четко, последовательно, кратко и исчерпывающе излагает ответы на все поставленные вопросы в обращении, раскрывает установленные обстоятельства по всем доводам заявителя, указанным в обращении;

б) указывает, какие меры приняты к виновным должностным лицам для защиты и восстановления нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителей при подтверждении фактов, изложенных в обращении;

в) указывает, по каким причинам, со ссылкой на конкретные нормы права, просьба не может быть удовлетворена, если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно;

г) разъясняет порядок реализации прав, свобод и законных интересов заявителя со ссылкой на конкретные нормы права;

д) представляет информацию о полученных сведениях в случае, если рассмотрение обращения производилось с выездом на место.

6.17. При оформлении и составлении текста ответа исполнители руководствуются:

- приложениями к Методическим рекомендациям по работе с обращениями граждан Российской Федерации, утвержденным постановлением Совета министров Республики Крым от 24 января 2017 года № 15;

- Инструкцией по делопроизводству в МЧС Республики Крым, утвержденных приказом МЧС Республики Крым от 27 февраля 2019 года №39-осн.

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

6.19. Запрещается направлять гражданам ответы с исправлениями, ошибками (в том числе в реквизитах).

6.20. После направления ответа исполнитель по истечении времени, достаточного для получения заявителем письменного ответа (7-10 дней), осуществляет с ним обратную связь (в телефонном режиме, электронной почтой), с целью изучения его мнения о полноте и качестве рассмотрения обращения.

Результаты обратной связи докладываются Министру служебной запиской и вносятся Отделом в РКК АСОГ.

7. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

7.1. Обращения, поступившие в МЧС Республики Крым в соответствии с компетенцией, рассматриваются в течение 30 (тридцати) дней со дня их регистрации в МЧС Республики Крым, если иное не предусмотрено действующим законодательством.

В исключительных случаях Министр (либо лицо, исполняющее его обязанности) вправе продлить срок рассмотрения Обращения, но не более чем на 30 дней (ч. 2 ст. 12 Федерального закона № 59-ФЗ), уведомив об этом гражданина, направившего обращение.

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

Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на выходной или праздничный день, то днем окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день.

Перенаправление обращения по компетенции в другой государственный орган, орган местного самоуправления осуществляется не позднее 7 дней с момента регистрации.

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

7.3. Парламентский запрос разрешается в срок до 15 (пятнадцати) дней со дня получения или в иной установленный соответствующей палатой Федерального Собрания Российской Федерации срок.

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

Обращения сенатора Российской Федерации и депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации с просьбой о предоставлении информации по вопросам, связанным с их деятельностью,

разрешаются безотлагательно, а при необходимости получения дополнительных материалов – не позднее 30 (тридцати) дней со дня получения обращения.

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 (пятнадцати) дней со дня их регистрации в МЧС Республики Крым.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного ч. 2 ст. 10 Федерального закона № 59-ФЗ, Министр (либо лицо, исполняющее его обязанности) вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 15 (пятнадцати) дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

7.4. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения Министру, его заместителям, давшим поручение, предоставляется служебная записка, подготовленная непосредственным исполнителем, в которой указываются причины продления срока и срок, в который данное обращение будет рассмотрено. Служебная записка подается не позднее, чем за 3 (три) рабочих дня до истечения контрольного срока, подписывается руководителем структурного подразделения МЧС Республики Крым.

Если обращение, направленное исполнителю на рассмотрение, поставлено на дополнительный контроль, то исполнитель не позднее, чем за 3 (три) календарных дня до истечения срока должен направить в Отдел информацию о результатах рассмотрения обращения в установленные сроки.

7.5. По дубликатному обращению (являющемуся копией предыдущего обращения, либо экземпляром обращения по одному и тому же вопросу и в интересах одного и того же лица), приобщенному к материалам рассмотрения первого обращения, срок рассмотрения соответствует сроку рассмотрения первого обращения.

7.6. Если дубликат обращения поступил после рассмотрения основного обращения, то не позднее десятидневного срока ответ на него направляется с кратким изложением принятого ранее решения, со ссылкой на дату и исходящий номер предыдущего ответа и с приложением его копии.

8. КОНТРОЛЬ ЗА РАССМОТРЕНИЕМ ОБРАЩЕНИЙ

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

8.2. Контроль за рассмотрением обращений включает:

- постановку поручений по исполнению обращений на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;

- подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям;
- снятие обращений с контроля;
- своевременное устранение нарушений, выявленных при реализации законодательства о порядке рассмотрения обращений.

8.3. Общий контроль за рассмотрением обращений осуществляется первым заместителем министра, заместителями министра, которыми были даны поручения (резолюции) по соответствующим обращениям.

8.4. Контрольные сроки рассмотрения обращений указываются в поручениях (резолюциях) к обращениям и регистрационной карточке обращения. При приближении сроков сотрудниками Отдела выполняется рассылка уведомлений исполнителям о наступлении сроков. В случае несвоевременного рассмотрения обращения и пропуска срока подготовки ответа в автоматизированной системе (АСОГ) обращению присваивается статус «Просрочено».

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

8.6. Решение о снятии с контроля поручений по обращениям принимают Министр (либо лицо, исполняющее его обязанности), принявший решение о постановке на контроль.

8.7. Для снятия обращения с контроля ответственный исполнитель готовит на имя Министра (либо лица, исполняющего его обязанности) служебную записку, в которой кратко излагает ход рассмотрения обращения, принятые меры, номер и дату направленного ответа, а также результаты обратной связи.

8.8. Отдел в пределах своей компетенции координирует работу по контролю за соблюдением порядка рассмотрения обращений, соблюдения сроков рассмотрения обращений и информирует руководство МЧС Республики Крым о нарушениях исполнительской дисциплины.

8.9. При поступлении жалоб на низкое качество рассмотрения обращений либо выявлении нарушений при их рассмотрении по решению Министра могут проводиться служебные проверки в соответствии с Положением о порядке проведения служебных проверок и применения дисциплинарных взысканий в МЧС Республики Крым, в ходе которых проверяются полнота и качество рассмотрения обращений, соблюдение сроков их рассмотрения, с участием заявителя, в том числе путем проведения обратной связи.

9. ПОРЯДОК ХРАНЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

9.1. После рассмотрения обращения государственные гражданские служащие структурных подразделений должны предоставить в Отдел подписанный ответ на обращение со всеми относящимися к нему материалами для формирования дел.

9.2. Обращения формируются в дела отдельно от общей переписки. При формировании дел в них вместе с обращениями подшиваются копии ответов и все относящиеся к конкретному обращению документы, собранные в процессе рассмотрения. Каждое обращение составляет в деле самостоятельную группу, куда подшиваются вновь поступающие материалы. Внутри дела группы документов по обращениям располагаются в хронологическом порядке.

9.3. В дела помещаются только полностью исполненные обращения граждан, на которых проставлена отметка об исполнении документа и направлении его в дело.

9.4. Сформированные дела по обращениям граждан хранятся централизованно в Отделе в соответствии с требованиями, установленными для хранения документов, содержащих персональные данные.

9.5. Запрещается формирование и хранение материалов по обращениям граждан у исполнителей – государственных гражданских служащих структурных подразделений МЧС Республики Крым.

9.6. Срок хранения обращений граждан и всех материалов по их рассмотрению 5 (пять) лет. По истечении срока хранения после рассмотрения Экспертной комиссией МЧС Республики Крым и составления соответствующего акта дела подлежат уничтожению в установленном порядке.

10. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

10.1. Ответственность за сохранность документов по обращениям граждан возлагается на государственных гражданских служащих – непосредственных исполнителей, принимающие участие в рассмотрении обращений (на стадии рассмотрения), а также на государственных гражданских служащих Отдела (на стадии хранения).

10.2. Государственные гражданские служащие МЧС Республики Крым, принимающие участие в рассмотрении обращений граждан, несут ответственность за нарушение порядка и сроков рассмотрения обращений, принятие по ним необоснованных, неправомерных решений, предоставление недостоверной информации, разглашение персональных данных и сведений о частной жизни граждан в соответствии с действующим законодательством.

11. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ Федерального закона № 8-ФЗ

11.1. Информацией согласно п. 1 ст.1 Федерального закона № 8-ФЗ о

деятельности исполнительных органов Республики Крым является информация (в том числе документированная), созданная в пределах своих полномочий исполнительными органами Республики Крым, их территориальными органами, подведомственными исполнительным органам Республики Крым (далее – Органы), либо поступившая в указанные Органы и организации.

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

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

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

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

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

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

11.8. Информация о деятельности Органов предоставляется Органами неограниченному кругу лиц посредством ее размещения в сети «Интернет» в форме открытых данных.

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

11.10. Информация о деятельности Органа не предоставляется в случае, если:

1) содержание запроса не позволяет установить запрашиваемую информацию о деятельности Органа;

2) в запросе не указан почтовый адрес, адрес электронной почты или номер факса для направления ответа на запрос либо номер телефона, по которому можно связаться с направившим запрос пользователем;

3) запрашиваемая информация не относится к деятельности Органа, в который поступил запрос;

4) запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа;

5) запрашиваемая информация ранее предоставлялась пользователю;

6) в запросе ставится вопрос о правовой оценке актов, принятых Органом, проведении анализа деятельности Органа или проведении иной аналитической работы, непосредственно не связанной с защитой прав направившего запрос пользователя.

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