



**МІНІСТЕРСТВО
СПОРТУ
РЕСПУБЛІКИ КРИМ**

**МИНИСТЕРСТВО
СПОРТА
РЕСПУБЛИКИ КРЫМ**

**КЪЫРЫМ
ДЖУМХУРИЕТИ
СПОРТ НАЗИРЛИГИ**

ПРИКАЗ

20 06 2025 года

г. Симферополь

№ 365 - ОД

*О внесении изменений в приказ
Министерства спорта Республики Крым
от 19 ноября 2021 года № 446-ОД*

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», статьями 30, 31 Закона Республики Крым от 19 июля 2022 года № 307-ЗРК/2022 «Об исполнительных органах Республики Крым», Положением о Министерстве спорта Республики Крым, утверждённого Постановлением Совета министров Республики Крым от 27 июня 2014 года № 148

П Р И К А З Ы В А Ю:

1. Внести изменения в приказ Министерства спорта Республики Крым от 19 ноября 2021 года № 446-ОД «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших в адрес Министерства спорта Республики Крым» изложив приложение к нему в новой редакции (прилагается).

2. Настоящий приказ вступает в силу со дня его официального опубликования и распространяется на правоотношения, возникшие с 12 апреля 2025 года.

3. Отделу правовой и кадровой работы совместно с отделом по обеспечению деятельности руководства, делопроизводству, контролю и работы с обращениями граждан осуществить необходимые мероприятия по государственной регистрации и размещению настоящего приказа в средстве массовой информации - сетевом издании «Правовой портал исполнительных органов Республики Крым».

Министр

О. ТОРУБАРОВА

Приложение к приказу
Министерства спорта Республики Крым
от 19 ноября 2021 года № 446-ОД
(в редакции приказа
Министерства спорта Республики Крым
«20» 06 2025 года № 365-ОД)

Порядок
организации работы по рассмотрению обращений граждан,
поступивших в адрес Министерства спорта Республики Крым

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших в адрес Министерства спорта Республики Крым (далее – Порядок) 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 и Республики Крым.

Положения, установленные настоящим Порядком, применяются к правоотношениям, связанным с организацией работы по рассмотрению обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, 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. Для целей настоящего Порядка под обращением гражданина следует понимать обращение, направленное в адрес министра спорта Республики Крым (далее – Министр), заместителей министра, Министерства спорта Республики Крым (далее – Министерство) в письменной форме или в форме электронного документа, с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал), а также через официальный сайт Министерства в государственной информационной системе Республики Крым «Портал Правительства Республики Крым» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, предложение, заявление или жалобу.

К обращению гражданина также относится устное обращение гражданина, предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина, поданное в ходе личного приема Министра, его заместителей.

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 исполнительной 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 3.3 - 3.8 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, поступившего в адрес Министерства, гражданин имеет право:

представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании. К обращениям, поступившим в форме электронного документа, гражданин вправе приложить необходимые документы и материалы в электронной форме;

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

получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 3.3 - 3.8 раздела 3 настоящего Порядка, уведомление о переадресации письменного обращения в исполнительный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в случае, предусмотренном абзацем 2 пункта 3.39 раздела 3 настоящего Порядка, на основании обращения с просьбой о его предоставлении;

подавать жалобу 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 обращений граждан 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, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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:

295011, г. Симферополь, пр. Кирова, д.26.

Гражданин может лично передать письменное обращение в отдел по обеспечению деятельности руководства, делопроизводству, контролю и работы с обращениями граждан Министерства (далее – Отдел) по адресу: 295011, г. Симферополь, пр. Кирова, д. 26.

2.2. График (режим) работы Министерства:

понедельник – четверг с 9.00 до 13.00 и с 13.45 до 18.00;

пятница с 9.00 до 13.00 и с 13.45 до 16.45;

суббота-воскресенье – выходные дни.

2.3. Обращения граждан в форме электронного документа направляются:

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

- на электронную почту Министерства inbox@msport.rk.gov.ru.

Прием обращений в телефонном режиме в Министерстве не осуществляется.

В Министерстве действует «горячая линия» (далее – телефонная линия), на которые принимаются сообщения граждан, не являющиеся обращениями.

Обратиться на телефонную линию можно в понедельник – четверг с 9.00 до 13.00 и с 13.45 до 18.00, пятницу с 9.00 до 13.00 и с 13.45 до 16.45, номера телефонов размещены на официальном сайте Министерства.

2.4. Сведения о местонахождении и телефонных номерах Министерства, почтовом адресе и адресах электронной почты для направления обращений граждан размещены на официальном сайте Министерства в сети «Интернет»: www.rk.gov.ru.

2.5. Информация о порядке рассмотрения обращений граждан размещается на информационном стенде, а также на официальном сайте Министерства в сети «Интернет»: www.rk.gov.ru.

На информационном стенде размещается следующая обязательная информация:

- требования к письменным обращениям граждан;
- график личного приема граждан руководством Министерства;
- почтовый адрес Министерства.

2.6. Обращение гражданина рассматривается в течение тридцати календарных дней со дня регистрации, если Главой Республики Крым, Председателем Совета министров Республики Крым, заместителями Председателя Совета министров Республики Крым, лицами, их замещающими, не установлен более короткий срок его рассмотрения.

Если в обращении, поступившем в адрес Министерства, не были установлены контрольные сроки исполнения, то сроки исполнения обращения исчисляются со дня регистрации обращения в исполнительном органе государственной власти Республики Крым.

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

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.

2.8. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в другой исполнительный орган, орган местного самоуправления Республики Крым, организацию или должностному лицу, решение о продлении срока рассмотрения обращения может быть принято Министром или заместителями министра, на срок не более чем на тридцать календарных дней, с уведомлением исполнителем заявителя о принятом решении.

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 гражданина.

2.9. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения руководителю, давшему поручения, предоставляется служебная записка, подготовленная непосредственным исполнителем, с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения.

Если обращение, направленное исполнителю на рассмотрение, поставлено на дополнительный контроль, то исполнитель, не позднее, чем за 2 дня до истечения срока, должен направить в Отдел информацию о результатах рассмотрения обращения.

При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся обращения временно замещающему его специалисту либо непосредственно руководителю структурного подразделения. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности исполнитель обязан сдать все находящиеся у него на рассмотрении обращения руководителю структурного подразделения.

2.10. Ответственность за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан несут должностные лица Министерства, являющиеся непосредственными исполнителями.

2.11. Если решение поставленных в обращении гражданина вопросов относится к компетенции нескольких исполнительных 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.

2.12. 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 Главе Республики Крым с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

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

2.14. 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 государственном органе, органе местного самоуправления, учреждении, предприятии, организации.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской

Федерации», руководитель государственного органа, органа местного самоуправления, учреждения, предприятия, организации, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 15 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

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. Если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в соответствующий орган в соответствии с его компетенцией.

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

3.5. 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.

3.6. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, 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 сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение семи календарных дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

3.7. Если в письменном обращении содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направлявшимися обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, а также при условии, что указанное обращение и ранее направлявшиеся обращения поступали одному и тому же должностному лицу, может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу, о чем уведомляется гражданин.

Решение о прекращении переписки ввиду безосновательности рассмотрения очередного обращения принимается Министром или его заместителями.

3.8. Если ответ по существу поставленного в обращении гражданина вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

3.9. Если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении гражданина вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе обратиться повторно.

3.10. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится работниками Отдела.

3.11. По просьбе гражданина работниками Отдела на копии или втором экземпляре принятого обращения проставляется отметка о принятии, содержащая дату поступления обращения.

3.12. Обращение гражданина, поступившее в виде почтового отправления, после предварительного рассмотрения передается на регистрацию.

3.13. Письма с пометкой «Лично», поступившие в адрес должностного лица подлежат регистрации в общем порядке, после чего передаются на резолюцию Министру (его заместителю).

3.14. Если пометка «Лично» указана гражданином непосредственно на обращении, поступившем в Отдел, такое обращение направляется на рассмотрение в общем порядке.

3.15. Регистрация обращений граждан, независимо от способов их доставки, производится работниками Отдела.

3.16. Учет, систематизация и анализ обращений граждан осуществляются с использованием автоматизированной системы обращений граждан (далее - система «АСОГ»).

3.17. Работники Отдела обязаны сверить указанные в обращении и на конверте фамилию, имя, отчество, адрес гражданина, являющегося заявителем, прочитать обращение, определить его тематику и выявить поставленные заявителем вопросы, проверить обращение на повторность, зарегистрировать в регистрационной форме системы «АСОГ».

3.18. На лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу 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.

3.19. Информация о поступившем обращении вносится в регистрационную карточку системы «АСОГ». В обязательном порядке вносится следующая информация:

- дата регистрации обращения;
- фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя; почтовый адрес 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).

3.20. Ответственность за полноту сведений, вносимых в регистрационные карточки системы «АСОГ», несут работники Отдела.

3.21. Если обращение подписано несколькими авторами, то регистрируется первый автор или автор, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным. Отметка о коллективности обращения вносится в регистрационную карточку системы «АСОГ».

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

3.23. По содержанию каждого обращения работники Отдела определяют ответственного исполнителя (должностное лицо, ответственное за организацию рассмотрения обращения) при необходимости - соисполнителей, и, после резолюции, вносятся в систему «АСОГ».

3.24. В соответствии с распределением функциональных обязанностей обращение гражданина передается для рассмотрения заместителям Министра.

3.25. Если поставленные в обращениях граждан вопросы отнесены к компетенции иного исполнительного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, такие обращения в течение семи

календарных дней со дня регистрации направляются в соответствующий исполнительный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение вопросов, изложенных в обращении, с уведомлением об этом заявителя.

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

В случае если в соответствии с указанным запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба направляется гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суде.

3.27. Если заявитель ранее обращался в Министерство и не удовлетворен принятым решением, обращение рассматривается в порядке, предусмотренном статьёй 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3.28. Обращения граждан, поступившие в Министерство из федеральных органов государственной власти, в случаях если они взяты ими на контроль, передаются министру, заместителям министра, которые определяют порядок работы по рассмотрению обращений.

3.29. Письменные обращения граждан и приложенные к ним материалы передаются на рассмотрение должностным лицам, указанным в пункте 3.24 настоящего Порядка.

Организационное решение руководителя по обращению оформляется в форме резолюции на отдельном листе бумаги с указанием номера обращения и даты его регистрации (Приложение).

3.30. В резолюции по обращению в письменном виде определяются должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения и уполномоченное на подписание ответа, сроки, порядок рассмотрения и проведения проверочных мероприятий, а также необходимость осуществления контроля. Допускается установление сокращенных сроков рассмотрения обращения.

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

3.32. Если рассмотрение обращения поручено одновременно нескольким должностным лицам, указанным в пункте 3.24 настоящего Порядка, ответственным за организацию рассмотрения обращения и подготовку обобщенного ответа считается исполнитель, указанный в резолюции первым (далее - основной исполнитель). При этом соисполнители, указанные в

резолюции, предоставляют информацию в адрес основного исполнителя для обобщения.

Если рассмотрение обращения поручено совместно должностным лицам, указанным в пункте 3.24 настоящего Порядка, ответственным за организацию рассмотрения обращения и подготовку обобщенного ответа считается должностное лицо, указанное в пункте 3.24 настоящего Порядка, указанное в резолюции первым (основной исполнитель). При этом соисполнители, указанные в резолюции, предоставляют информацию в адрес основного исполнителя для обобщения.

информацию в адрес основного исполнителя для обобщения.

3.33. Депутатский запрос, адресованный должностному лицу, указанному в пункте 1.2 настоящего Порядка депутатом Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации по обращениям граждан, передается на рассмотрение тому должностному лицу, которому он адресован, либо должностному лицу, его заменяющему.

Должностное лицо, которому направлен депутатский запрос, должно дать ответ на него в письменной форме не позднее чем за тридцать календарных дней со дня регистрации запроса в Отделе или в иной согласованный с депутатом запроса срок.

Ответ на депутатский запрос должен быть подписан тем должностным лицом, которому направлен запрос, либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

3.34. Запросы или обращения депутатов Государственного Совета Республики Крым, адресованные должностным лицам, указанным в пункте 1.2 настоящего Порядка, по вопросам, входящим в их компетенцию направляются на рассмотрение тому должностному лицу, которому они адресованы.

Должностное лицо, которому направлен запрос депутата, обязано дать ответ на него в письменной форме в течение пятнадцати календарных дней со дня его регистрации в Отделе или в иной согласованный с депутатом 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 Министр (лицо его замещающее) к которым направлен запрос, обязаны проинформировать Государственный Совет Республики Крым о причинах продления срока подготовки ответа.

Должностное лицо, которому направлено обращение, обязано дать ответ на него в письменной форме не позднее чем за двадцать календарных дней со дня его регистрации в Отделе.

3.35. При рассмотрении обращения гражданина не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

3.36. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в исполнительный орган, орган

местного самоуправления, иную организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.37. Исполнительный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо, по направленному в установленном порядке запросу исполнительного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, обязаны 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. Обращение гражданина считается рассмотренным, если дан ответ на все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и заявитель проинформирован о результатах.

В ответе должны быть определены сроки или условия решения поднятого вопроса. Если решить вопрос не представляется возможным, ответ заявителю должен содержать четкие разъяснения со ссылкой на действующее законодательство и, при возможности, предложение других вариантов решения проблемы.

3.39. Ответ на обращение гражданина направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, а также в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

Ответ на обращение гражданина, 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 сайте Министерства спорта Республики Крым на портале Правительства Республики Крым.

3.40. Ответ на обращение гражданина подписывается должностным лицом, указанным в пункте 1.2 настоящего Порядка, либо иным должностным лицом согласно резолюции.

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

Срок хранения материалов по обращениям граждан (в том числе конвертов) составляет 5 лет.

По истечении установленного срока хранения материалы по обращениям граждан подлежат уничтожению в порядке, предусмотренном Федеральным архивным агентством.

3.42. Ответы на обращения печатаются на бланках документов Министерства установленного образца. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия, инициалы исполнителя и номер его служебного телефона.

3.43. Для принятия решения о продлении срока рассмотрения обращения гражданина в соответствии с пунктом 2.8 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 должностному лицу, указанному в пункте 1.2 настоящего Порядка, наложившему резолюцию о рассмотрении обращения гражданина.

Должностное лицо, указанное в пункте 1.2 настоящего Порядка, на основании служебной записки исполнителя 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 в Отдел для изменения контрольных сроков.

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

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

3.45. Контроль за сроками исполнения поручений по рассмотрению обращений осуществляется сотрудниками Отдела.

3.46. После завершения рассмотрения обращения с учетом полноты проведенной проверки, должностным лицом, указанным в пункте 1.2 настоящего Порядка, принимается решение о списании обращения «В дело».

Подлинник обращения, ответа и все материалы, относящиеся к рассмотрению обращения, передаются в Отдел, где проверяется правильность их оформления.

3.47. Рассмотренное обращение снимается с контроля. В систему «АСОГ» вносится отсканированный ответ, дата закрытия обращения, отметка о результате рассмотрения обращения гражданина: «Меры приняты», «Поддержано», «Разъяснено», «Не поддержано».

3.48. Должностные лица, ответственные за рассмотрение обращений, несут установленную законодательством ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов.

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

4.1.Срок рассмотрения обращений, поступивших из Совета министров Республик Крым по резолюции Главы Республики Крым, Председателя Совета министров Республики Крым - тридцать календарных дней со дня регистрации обращения в Отделе, 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. 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.

4.3. Обращения граждан, по которым имеется отметка «Контроль», рассматриваются в течение двадцати календарных дней, исчисляемых от даты резолюции Главы Республики Крым, Председателя Совета министров Республики Крым, если не установлены иные сроки рассмотрения.

Контроль за исполнением указанной резолюции осуществляется Отделом.

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, 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, 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, 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 гражданина указывается, что обращение рассмотрено «согласно резолюции Главы Республики Крым», «согласно резолюции Председателя Совета министров Республики Крым».

Ответ, в том числе уведомление заявителю о продлении срока рассмотрения обращения, подписывается тем должностным лицом, которое указано в резолюции.

5. Организация личного приема граждан

Личный прием граждан Министром, его заместителями, осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», законодательством Республики Крым, настоящим Порядком.

6. Контроль за рассмотрением обращений граждан

6.1. 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.

6.2. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется Министром, заместителями министра должностными лицами Министерства, заведующим Отделом, а также руководителями структурных подразделений Министерства, на рассмотрении которых находятся обращения граждан.

6.3. Контролю подлежат все поступившие обращения граждан, подлежащие разрешению.

6.4. Контроль за рассмотрением обращений включает:
постановку на контроль сроков рассмотрения обращений;
контроль исполнения резолюций руководства по рассмотрению обращений должностными лицами Министерства;
сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращения;
информирование Министра, его заместителей об угрозах срыва сроков рассмотрения обращений граждан.

6.5. Обращения снимаются с контроля, если разрешены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры по устранению указанных недостатков и в установленные сроки дан ответ заявителю.

6.6. После снятия с контроля письменные обращения граждан вместе с материалами по результатам их рассмотрения хранятся в Отделе.

К подлиннику письменного обращения или (если оно подлежало возврату в вышестоящую инстанцию либо направлено для рассмотрения в другую инстанцию) копии обращения прилагаются:

1) регистрационная карточка с резолюцией должностного лица либо уполномоченного на то лица;

2) копия ответа заявителю по результатам рассмотрения его обращения.

6.7. Снятые с контроля обращения граждан хранятся в Министерстве в соответствии с утвержденной номенклатурой. Срок хранения документов по обращениям, связанных с их рассмотрением и решением затронутых вопросов, составляет пять лет. Дела с истекшим сроком хранения уничтожаются по акту.

7. Обжалование решений или действий (бездействия) руководства Министерства спорта Республики Крым

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

7.2. Жалоба гражданина на решение или действие (бездействие) должностных лиц Министерства в связи с рассмотрением обращений подается в письменной или в электронной форме и рассматривается в соответствии с настоящим Порядком.

7.3. 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.

7.4. Рассмотрение жалобы на решение или действие (бездействие) заместителей Министра, подписание ответа на жалобу возлагаются на Министра.

7.5. По результатам рассмотрения жалобы на решение или действие (бездействие) должностных лиц Министерства 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.

7.6. Обжалование решения или действия (бездействия) должностных лиц Министерства, связанного с рассмотрением обращения, а также решения, принятого по результатам рассмотрения жалобы на решение или действие (бездействие), указанные в пункте 7.5 настоящего раздела, осуществляется в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Подготовка и направление ответа гражданину с разъяснениями обжалования в судебном порядке осуществляется должностным лицом Министерства, принимавшим обжалуемое решение (совершал обжалуемое действие или бездействие), с участием представителей отдела правовой и кадровой работы, Управления капитального строительства и инфраструктурного развития, правовой и кадровой работы Министерства.

Приложение
к Порядку организации работы по
рассмотрению обращений граждан,
поступивших в адрес Министерства
спорта Республики Крым

Приложение к вх. № _____
от «___» _____ 20___ г.

**Резолюция министра, заместителей
министра спорта Республики Крым**

Срок исполнения до _____ 20___ г.