



МИНИСТЕРСТВО ФИНАНСОВ РЕСПУБЛИКИ КРЫМ

ПРИКАЗ

«07» января 2019 г.

г. Симферополь

№ *190*

*О внесении изменений в приказ
Министерства финансов
Республики Крым от 21 декабря
2018 года № 265*

В целях совершенствования работы с обращениями и заявлениями граждан, установления единого порядка рассмотрения и учета обращений граждан, в том числе личного приема граждан, в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Внести изменения в приказ Министерства финансов Республики Крым от 21 декабря 2018 года № 265 «Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан и организации личного приема граждан в Министерстве финансов Республики Крым и признании утратившим силу приказа Министерства финансов Республики Крым от 30.12.2015 № 382», изложив приложение к нему в новой редакции (прилагается).

2. Управлению обеспечения деятельности, по связям с общественностью, делопроизводства и контроля за исполнением документов (Н. Юрченко) разместить настоящий приказ в сетевом издании «Правовой портал исполнительных органов Республики Крым», а также на официальном сайте Министерства финансов Республики Крым в государственной информационной системе Республики Крым «Портал Правительства Республики Крым».

3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

**Заместитель Председателя
Совета министров Республики Крым -
министр финансов Республики Крым**

И. Кивико

Приложение к приказу
Министерства финансов
Республики Крым
от 04 июля 2025 № 100

ИНСТРУКЦИЯ
о порядке рассмотрения обращений граждан
и организации личного приема граждан
в Министерстве финансов Республики Крым

1. Общие положения

1.1. Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан и организации личного приема граждан в Министерстве финансов Республики Крым (далее – Инструкция) определяет порядок осуществления в Министерстве финансов Республики Крым (далее – Министерство) личного приема граждан, а также порядок рассмотрения обращений (предложений, заявлений, жалоб) граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в Министерство финансов в письменной, устной форме или в форме электронного документа (далее – обращения).

1.2. Работа с обращениями осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Конституцией Республики Крым, Методическими рекомендациями по работе с обращениями граждан, утвержденными постановлением Совета министров Республики Крым от 24 января 2017 года № 15, а также иными нормативными правовыми актами Республики Крым и настоящей Инструкцией.

1.3. Основные термины, используемые в Инструкции:

1) обращение – это направленные в Министерство 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), а так же в государственной информационной системе Республики Крым «Портал Правительства Республики Крым» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, предложение, заявление, жалоба, а также устное обращение гражданина.

2) 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;

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

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

5) ходатайство – просьба гражданина о признании в случаях, установленных законодательством Российской Федерации, определенного статуса, прав, свобод;

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

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

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

9) 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;

10) запрос – оформленный надлежащим образом, с соблюдением требований федерального законодательства Российской Федерации документ, направленный уполномоченными должностными лицами, а также сенаторами Российской Федерации или депутатами всех уровней (депутатский запрос);

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

1.4. Обращения могут быть индивидуальными, то есть поданными самим гражданином, объединением граждан или юридическим лицом, которые считают свои права либо права других лиц нарушенными, и коллективными.

Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

1.5. При рассмотрении обращения не допускается разглашение содержащихся в нем сведений, а также сведений о частной жизни заявителя без его согласия.

Не является разглашением сведений направление письменного обращения в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2. Регистрация обращений

2.1. В Министерстве осуществляется централизованная регистрация обращений.

2.2. Каждое обращение, поступившее в Министерство, подлежит обязательной регистрации в отделе делопроизводства и контроля за исполнением документов управления обеспечения деятельности, по связям с общественностью, делопроизводства и контроля за исполнением документов Министерства (далее – отдел делопроизводства) в течение 3-х дней с момента поступления путем создания электронной регистрационно – контрольной карточки в программе АСОГ (автоматизированная система обращений граждан), в которой автоматически присваивается регистрационный номер (Пример А-8/145/2).

При регистрации в электронную учетную карточку вносятся следующие данные: дата поступления, Ф.И.О. заявителя, почтовый или электронный адрес, форма поступления (в письменной, устной, электронный документ), категория заявителя и его социальный статус, категория обращения, сведения об адресате, суть обращения, количество страниц обращения, контрольный срок по обращению, суть резолюции и ответственный исполнитель, дата отправки ответа на обращение.

2.3. Обращения, поступившие в отдел делопроизводства в письменной форме, подлежат сканированию с созданием электронного образа документа и прикреплением его к электронной карточке в программе АСОГ. На самом обращении проставляется штамп, в котором указываются входящий номер и дата регистрации.

2.4. При отсутствии отдельных листов в обращении или в приложении к документу, отсутствии приложения к документу при наличии ссылки на приложение в тексте, обнаружении во вложении оригиналов документов составляется акт в трех экземплярах, один из которых остается у получателя, другой приобщается к поступившему обращению, третий направляется отправителю.

2.5. Организация и обеспечение централизованного учета, формирования номенклатурных дел, а также хранения, передачи, контроля за движением, своевременным и объективным рассмотрением обращений граждан в Министерстве осуществляется должностным лицом отдела делопроизводства.

2.6. Зарегистрированные и учтенные обращения передаются отделом делопроизводства заместителю Председателя Совета министров Республики Крым – министру финансов Республики Крым для принятия решения, либо его заместителям в соответствии с приказом о распределении должностных обязанностей.

3. Требования к поступившим обращениям

3.1. В обращении в письменной форме в обязательном порядке указывается наименование государственного органа, в который направляется обращение в письменной форме, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, а также изложение сути предложения, заявления или жалобы, личная подпись и дата.

Почтовым адресом Министерства для направления письменных обращений является: 295000, г. Симферополь, ул. А. Невского, 4.

Гражданин может лично передать письменное обращение в адрес Министерства в управление обеспечения деятельности, по связям с общественностью, делопроизводства и контроля за исполнением документов по адресу: 295000, г. Симферополь, ул. А. Невского, 4.

График приема письменных обращений в Министерстве:

- понедельник – пятница – с 09:00 – 17:00 (кроме праздничных и выходных дней);

- перерыв – 13:00 – 14:00;

- суббота и воскресенье – выходные дни.

3.2. Обращение в форме электронного документа направляется в государственной информационной системе Республики Крым «Портал Правительства Республики Крым» (далее – портал Правительства Республики Крым) и Открытый бюджет Республики Крым, посредством «Модуля портала Правительства Республики Крым» (далее – «Интернет-приемная»), находящегося по адресу <http://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.

Прием обращений в телефонном режиме в Министерстве не осуществляется.

В Министерстве действуют телефонные линии, на которые принимаются сообщения граждан, не являющиеся обращениями.

4. Рассмотрение обращений

4.1. Обращения, поступившие в Министерство, подлежат обязательному рассмотрению. По результатам предварительного рассмотрения принимается одно из следующих решений:

- о принятии к рассмотрению и направлении после резолюции руководства на рассмотрение в структурное подразделение Министерства;

- о принятии к сведению, с уведомлением автора письменного обращения о принятии обращения к сведению, в случае, если в нем не содержатся конкретные предложения, заявления или жалобы, сведения о нарушении прав граждан;

- не проводить проверку по обращению, если оно признано анонимным, а также повторным, то есть содержащим вопрос, на который автору неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями и в котором не приводятся новые доводы или обстоятельства;

- о направлении в другие органы государственной власти или местного самоуправления в течение 7 дней со дня регистрации с одновременным уведомлением об этом заявителя;

- о направлении в течение 5 дней со дня регистрации обращения, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, в сфере внутренних дел и Главе Республики Крым с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения;

- о возврате обращения, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

4.2. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

4.3. 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 государственный орган в рамках его компетенции.

4.4. Если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращений в течение 7 дней со дня регистрации направляются в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, о чем уведомляется гражданин направивший обращение.

4.5. Копии обращений, рассмотрение которых относится к компетенции нескольких подразделений Министерства, направляются во все подразделения, указанные среди исполнителей. Оригиналы обращений формируются в номенклатурные дела в отделе делопроизводства. Ответственный исполнитель также получает копию обращения.

4.6. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на него не дается и оно не подлежит направлению в иные государственные органы в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации сообщается автору обращения.

Копии таких обращений хранятся в номенклатурных делах отдела делопроизводства.

4.7. В случае если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления, жалобы, ответ на обращение не дается 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 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину направившему обращение.

4.8. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью, имуществу должностного лица, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов, с уведомлением заявителя о недопустимости злоупотребления предоставленным ему законом правом на обращение.

4.9. Без рассмотрения может быть оставлено обращение, лишенное по содержанию логики и смысла, если имеется решение суда о признании заявителя недееспособным в связи с наличием у него психического расстройства.

4.10. 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.

4.11. В случае поступления в Министерство письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте данных Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в течение 7 дней со дня регистрации обращения гражданину, направившему его, сообщается электронный адрес официального сайта, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

4.12. На поступившее в Министерство обращение, 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, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен на официальной странице Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4.13. Решение об отказе в удовлетворении требований, изложенных в обращении, доводится до сведения гражданина в письменной форме со ссылкой на действующее законодательство и изложением мотивов отказа, а также с разъяснением порядка обжалования принятого решения. При этом указываются меры, принятые исполнителем для проверки данного обращения.

4.14. При одновременном поступлении основного обращения и его дубликата дается единый ответ. Если дубликат поступил после рассмотрения основного обращения, то заявителю не позднее 10-дневного срока с момента регистрации дубликата ответ на него направляется со ссылкой на дату и исходящий номер отправленного ответа на основное обращение.

4.15. Если невозможно направление жалобы на рассмотрение в структурное подразделение Министерства, иной государственный 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.

4.16. В резолюции заместитель Председателя Совета министров Республики Крым – министр финансов Республики Крым (первый заместитель и заместитель министра) в письменном виде определяет исполнителя, сроки и порядок рассмотрения обращения, а также необходимость осуществления контроля (форма прилагается). Допускается установление сокращенных сроков рассмотрения обращения.

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

5. Рассмотрение и разрешение обращений

5.1. Исполнитель в ходе рассмотрения обращений обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение поставленных в них вопросов, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение.

5.2. При необходимости для рассмотрения и разрешения обращения запрашиваются необходимые документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления, у иных должностных лиц (в том числе у сотрудников Министерства, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия).

5.3. Для обеспечения полноты и объективности проверок по любому обращению к их проведению могут привлекаться другие специалисты Министерства.

5.4. Прекращение переписки с заявителем возможно, если повторное обращение не содержит новых доводов, а изложенные ранее полно, объективно и неоднократно проверялись и ответы даны в порядке, установленном настоящей Инструкцией, правомочным должностным лицом Министерства.

Переписка прекращается один раз на основании мотивированного заключения исполнителя, утвержденного заместителем Председателя Совета министров Республики Крым – министром финансов Республики Крым, либо его заместителем. Сообщение об этом до истечения срока рассмотрения обращения направляется автору.

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

Переписка возобновляется, если причины, по которым она была прекращена, устранены. Новые данные или обстоятельства, сообщенные заявителем, проверяются в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

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

5.6. По итогам рассмотрения и разрешения обращения может быть принято одно из следующих решений:

- **«поддержано»** - по результатам рассмотрения и разрешения предложение признано целесообразным, заявление или жалоба – обоснованными и подлежащими удовлетворению, в том числе анализируется ответ на предмет «меры приняты»;

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

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

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

- **«перенаправлено»** - перенаправлено для рассмотрения и разрешения поставленных вопросов в другой Орган в соответствии с компетенцией.

6. Сроки рассмотрения обращений

6.1. Обращения, поступившие в Министерство в соответствии с его компетенцией, рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации в Министерстве, если иное не предусмотрено действующим законодательством Российской Федерации.

Если установленный срок рассмотрения обращения истекает в выходной или праздничный день, последним днем рассмотрения считается ближайший следующий за ним рабочий день.

6.2. В случае проведения дополнительной проверки, запроса материалов и в других исключительных случаях срок рассмотрения обращений продлевается заместителем Председателя Совета министров Республики Крым – министром финансов Республики Крым, либо его заместителем с одновременным уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения и характере принимаемых мер, но не более чем на 30 дней.

6.3. Для продления срока рассмотрения обращения исполнитель предоставляет служебную записку на имя заместителя Председателя Совета министров Республики Крым – министра финансов Республики Крым (его заместителей, согласно распределению должностных обязанностей), в которой указываются причины продления срока и срок, в который обращение будет рассмотрено. Служебная записка подается не позднее, чем за 3 дня до

истечения контрольного срока, подписывается исполнителем, начальником отдела и управления и представляется на подпись заместителю Председателя Совета министров Республики Крым – министру финансов Республики Крым (заместителю министра).

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

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

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

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

6.8. 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 20 дней со дня регистрации обращения.

6.9. Согласно ст. 34 Федерального конституционного закона от 26.02.1997 №1-ФКЗ «Об Уполномоченном по правам человека в Российской Федерации» запрошенные Уполномоченным по правам человека в Российской Федерации материалы, документы и иная информация направляются ему не позднее 15 дней со дня регистрации запроса, если в запросе не установлен иной срок.

6.10. Поручения и указания Президента Российской Федерации, обращения его помощников, высших должностных лиц Российской Федерации и субъектов Российской Федерации, а также обращения, разрешение которых взято на особый контроль, разрешаются безотлагательно, но не позднее сроков, указанных в п. 6.1 настоящей Инструкции, если не установлен другой срок разрешения.

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

6.12. Для решения вопросов, содержащихся в сообщениях, поступивших на телефонную линию Председателя Совета министров Республики Крым, устанавливаются сроки от 1 до 15 рабочих дней. По резолюции Председателя Совета министров Республики Крым для решения вопросов, поступивших на телефонную линию, может быть установлен иной срок.

6.13. Обращения граждан, в которых поставленные вопросы не требуют дополнительного изучения и проверки, рассматриваются в течение 15 (пятнадцати) календарных дней со дня регистрации обращения.

6.14. Для решения вопросов, содержащихся в сообщениях, поступивших на телефонную линию Главы Республики Крым, устанавливаются сроки от 1 до 15 рабочих дней. По резолюции Главы Республики Крым для решения вопросов, поступивших на телефонную линию, может быть установлен иной срок.

6.15. Обращения ветеранов и инвалидов Великой Отечественной войны о содействии в реализации их конституционных прав и свобод, о восстановлении или защите их нарушенных прав, свобод и законных интересов рассматриваются в течение 15 дней со дня их регистрации в Министерстве. В исключительных случаях, а так же 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», заместитель Председателя Совета министров Республики Крым – министр финансов Республики Крым (его заместители, согласно распределению должностных обязанностей) вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 15 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

7. Направление ответов на обращения

7.1. Ответ гражданину по существу поставленных в обращении вопросов дается в письменной форме на бланке Министерства за подписью заместителя Председателя Совета министров Республики Крым – министра финансов Республики Крым (первого заместителя, заместителя министра).

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

В левом нижнем углу ответа обязательно указывается фамилия исполнителя и номер контактного телефона.

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

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

7.3. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Министерство в форме электронного документа, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале или в иной информационной системе обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, при использовании Единого портала или иной

информационной системы и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении в письменной форме.

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

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

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

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

7.7. Ответы на поручения и указания Президента Российской Федерации, обращения его помощников, сенаторов Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, высших должностных лиц Российской Федерации и субъектов Российской Федерации, а также на обращения, разрешение которых взято на особый контроль, направляются за подписью заместителя Председателя Совета министров Республики Крым – министра финансов Республики Крым либо лица, его замещающего, если не установлено иное.

7.8. Ответы заявителям направляются в течение 2-х дней с момента подписания их заместителем Председателя Совета министров Республики Крым – министром финансов Республики Крым (заместителями), но не позднее установленного действующим законодательством срока – 30-ти дней с момента регистрации.

7.9. Отправка обращения должна подтверждаться распечаткой электронного подтверждения отправки ответа или реестром почтового отправления.

Не разрешается отправлять заявителю в качестве ответов на их обращения копии служебных документов.

7.10. Учетные материалы по обращению (обращение, сопроводительные документы, проверочные материалы, ответ заявителю, пр.) передаются заместителю Председателя Совета министров Республики Крым – министру финансов Республики Крым или лицу его замещающему, инициировавшему рассмотрение обращения, для принятия решения об окончании рассмотрения, его продолжения или продления сроков рассмотрения.

7.11. Днем окончания рассмотрения обращения является день направления ответа заявителю.

7.12. Тексты учетных материалов на обращение (проверочные материалы, ответ заявителю, пр.) сканируются в отделе делопроизводства с созданием электронного образа документа, прикрепляются к электронной карточке АСОГ, где обращение отмечается как исполненное.

7.13. По истечении времени, достаточного для получения и прочтения письменного ответа, с заявителем, для ознакомления с его мнением о полноте и качестве рассмотрения его обращения, осуществляется обратная связь (в телефонном режиме, электронной почтой и пр.) результаты которой вносятся в графы электронной регистрационно-контрольной карточки АСОГ.

7.14. Исполнитель обеспечивает обязательное проведение «обратной связи» с заявителями.

7.15. 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 и пр.;
- запрашивает (при необходимости) в том числе в электронной форме, дополнительные документы и материалы, касающиеся сути поставленного в обращении вопроса из других ведомств (должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия), осуществляет контроль за сроками исполнения запрашиваемой информации;
- 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 заместителя Председателя Совета министров Республики Крым – министра финансов Республики Крым или уполномоченного лица.

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

При поручении проверки обращения двум и более исполнителям с резолюцией «по компетенции или в части касающейся» - первый, указанный в резолюции исполнитель, дает заявителю ответ в части касающейся и ответ на вопросы информационного порядка, а соисполнители - в части касающейся.

При поступлении коллективного обращения за подписью нескольких лиц, ответ о результатах его рассмотрения направляется каждому или одному из них

(как правило, первому по расположению подписи) с предложением довести содержание ответа до сведения остальных авторов

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

8. Организация личного приема заявителей в Министерстве

8.1. Личный прием граждан в Министерстве осуществляется руководством Министерства в соответствии с утвержденным графиком приема граждан. Заместитель Председателя Совета министров Республики Крым - министр финансов Республики Крым осуществляет личный прием граждан по предварительной записи.

8.2. Просьба о личном приеме руководством Министерства оформляется гражданином в письменном виде или в форме электронного документа, а также устного обращения, принятого уполномоченным лицом, ответственным за работу с обращениями граждан.

Ответственное лицо вправе уточнить мотивы обращения и содержание вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность сведений и доводов гражданина. Личный прием осуществляется в порядке очереди.

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

8.3. В Министерстве прием граждан первым заместителем министра, заместителями министра осуществляется согласно утвержденному графику приема граждан в Министерстве.

8.4. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

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

8.6. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

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

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

9. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

9.1. Контроль за движением и своевременным рассмотрением письменных обращений в Министерстве осуществляется должностным лицом отдела делопроизводства.

9.2. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения письменных обращений, объективным, всесторонним и полным разрешением обращений в Министерстве осуществляется должностным лицом отдела делопроизводства.

9.3. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений на личном приеме, объективным, всесторонним и полным их разрешением в Министерстве осуществляется должностным лицом отдела обеспечения деятельности и по связям с общественностью управления обеспечения деятельности, по связям с общественностью, делопроизводства и контроля за исполнением документов (далее - отдел обеспечения деятельности).

9.4. Аналитический отчет (ежемесячно, ежеквартально) по результатам рассмотрения обращений граждан в Министерстве готовится отделом делопроизводства совместно с отделом обеспечения деятельности.

10. Оформление и хранение дел по обращениям граждан

10.1. Обращения граждан со всеми относящимися к ним материалами формируются в дела и хранятся в отделе делопроизводства. Материалы по личному приему – в отделе обеспечения деятельности.

10.2. Обращение заявителя считается рассмотренным, исполненным и подлежит списанию в дело с момента подписания руководителем итогового ответа.

10.3. Обращения граждан, ответы на них и документы, связанные с их разрешением, формируются в дела по календарному году.

10.4. Документы в делах располагаются в хронологическом порядке поступления. Основания (письма-обращения) помещаются после материалов по рассмотрению обращения.

10.5. Каждое обращение и все документы по его рассмотрению и разрешению составляют в деле самостоятельную группу.

10.6. При формировании дел проверяется правильность оформления документов в дело, их полнота (комплектность). Неразрешенные обращения граждан, а также неправильно оформленные документы в дело подшивать запрещается.

10.7. Ответственность за сохранность документов по обращениям граждан, законченных делопроизводством, возлагается на отдел делопроизводства.

10.8. Результат процедуры – хранение обращений граждан с материалами по их рассмотрению в течение 5 лет с дальнейшим списанием по истечении указанного срока.

11. Ответственность

Нарушение действующей Инструкции, порядка рассмотрения обращений и приема граждан, нарушение сроков рассмотрения обращений или принятие по ним необоснованных, неправомерных решений, предоставление недостоверной

информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут ответственность виновных гражданских служащих в соответствии с Законом Республики Крым от 29 мая 2014 года № 7-ЗРК «О государственной гражданской службе Республики Крым».

Приложение
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений
граждан и организации
личного приема граждан
в Министерстве финансов
Республики Крым

приложение к вх. №
от « » _____ 20 г.

**Резолюция
заместителя Председателя
Совета министров РК -
министра финансов РК**

Для подготовки ответа заявителю

Срок исполнения « » 20 г.