



**МИНИСТЕРСТВО ПРОМЫШЛЕННОЙ ПОЛИТИКИ  
РЕСПУБЛИКИ КРЫМ**

**ПРИКАЗ**

*г. Симферополь*

« 29 » января 20 19 г.

№ 288

*Об утверждении Инструкции о порядке  
рассмотрения обращений и приёма граждан  
в Министерстве промышленной политики Республики Крым*

В соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 года  
№ 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской  
Федерации»

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию о порядке рассмотрения  
обращений и приёма граждан в Министерстве промышленной политики  
Республики Крым.

2. Признать утратившим силу приказ Министерства промышленной  
политики Республики Крым от 01.06.2016 № 2429 «Об утверждении  
Порядка организации работы с обращениями граждан в Министерстве  
промышленной политики Республики Крым».

3. Управлению правовой, кадровой работы и делопроизводства  
ознакомить заместителей министра и начальников структурных  
подразделений Министерства с утверждённой Инструкцией.

4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Министр

**А. Васюта**

УТВЕРЖДЕНА

приказом Министерства  
промышленной политики  
Республики Крым

от « 29 » 01 2019 № 288

**Инструкция**  
**о порядке рассмотрения обращений и приема граждан**  
**в Министерстве промышленной политики Республики Крым**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящая инструкция разработана в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и иным федеральным законодательством.

Инструкция устанавливает единый порядок рассмотрения Министерством промышленной политики Республики Крым (далее — Министерство) обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства.

1.2. 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.

1.3. 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.

1.4. Рассмотрение обращения граждан (далее - обращение) представляет собой действия руководства или должностных лиц Министерства, направленные на объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, проверку вопросов, поставленных в обращении, установлении 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.

1.5. Обращением признаётся **предложение, заявление** или **жалоба**, направленное в письменной форме или в форме электронного документа, а также устное обращение гражданина в Министерство.

**Предложение** - рекомендация заявителя 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 или иного лица о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, 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.

## 2. Регистрация обращений

2.1. Организация и обеспечение централизованного учета (регистрации), формирования номенклатурных дел и хранения до передачи в архив, передачи исполнителю и контроля за движением и своевременным рассмотрением обращений в Министерстве осуществляется управлением правовой, кадровой работы и делопроизводства.

2.2. Каждое поступившее обращение подлежит обязательной регистрации в течение 3-х дней с момента поступления.

Должностное лицо ответственное за работу с обращениями граждан, в соответствии с должностным регламентом, вносит содержание обращения и прилагаемые к нему материалы в АСОГ (автоматизированная система обращения граждан), посредством заполнения граф электронной регистрационно-контрольной карточки исходными по обращению данными, сканирует текст обращения и приложенных к нему материалов в письменной форме с созданием электронного образа документа и прикрепления его к электронной карточке АСОГ. В процессе регистрации в АСОГ обращению автоматически присваивается сформированный системой номер.

На обращении проставляется штамп, с указанием входящего номера и даты регистрации.

2.3. Зарегистрированные и учтенные обращения для принятия

решения передаются отделом кадровой работы и делопроизводства министру либо его заместителям, в соответствии с приказом о распределении должностных обязанностей между заместителями министра (далее - руководство Министерства).

2.4. Руководство Министерства определяет структурное подразделение и должностное лицо, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов - исполнителя.

2.5. Обращение передается исполнителю для организации проверки вопросов, поставленных в обращении, подготовки проекта письменного ответа.

2.6. Управлением правовой, кадровой работы и делопроизводства Министерства разрабатываются формы листков для резолюций лиц, уполномоченных, в т.ч. по рассмотрению обращений (прилагаются).

### 3. Рассмотрение обращений

3.1. Обращения, поступившие в Министерство, подлежат обязательному рассмотрению.

По результатам предварительного рассмотрения руководством Министерства принимается одно из следующих решений:

- о принятии к рассмотрению и направлении 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, некорректным по содержанию или изложению, 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 течение 7 дней со дня регистрации обращения на рассмотрение в орган, в компетенцию которого входит решение поставленного в обращении вопроса, 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, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, 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;
- обращения, в которых отсутствуют сведения, достаточные для их разрешения, либо не представляется возможным понять существо вопроса, в течение 7 дней со дня регистрации возвращаются заявителю с предложением восполнить недостающие данные, а при необходимости - с разъяснением, куда им для этого следует обратиться;

3.2. Оригиналы обращений, рассмотрение которых относится к компетенции нескольких подразделений, направляются в подразделение, указанное среди исполнителей первым (ответственный исполнитель).

3.3. В случае поступления в Министерство письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении.

3.4. 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. Сообщение гражданину готовится в следующем порядке:

- исполнитель представляет служебную записку руководству Министерства о невозможности определения сути предложения, заявления, жалобы и подготовки ответа заявителю;
- в случае принятия руководством Министерства решения о возврате гражданину обращения, для оформления его в соответствии с требованиями Федерального закона 59-ФЗ, от 02.05.2006г., в адрес заявителя направляется соответствующее уведомление.

3.5. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на него не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, об этом в течение 7 дней со дня регистрации сообщается автору обращения, если его фамилия и адрес поддаются прочтению. Сообщение гражданину готовится в следующем порядке:

- исполнитель представляет служебную записку руководству Министерства о том, что текст письменного обращения не поддается прочтению;
- в случае принятия руководством Министерства решения о

возвращении обращения заявителю, если его фамилия и адрес поддаются прочтению, в адрес заявителя направляется соответствующее уведомление.

3.6. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководство Министерства вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращения переписки с гражданином по данному вопросу в следующем порядке:

- исполнитель представляет служебную записку руководству Министерства о целесообразности продолжения переписки с заявителем по данному вопросу;
- в случае принятия руководством Министерства решения о нецелесообразности продолжения переписки в адрес заявителя направляется соответствующее уведомление.

3.7. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или 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 так же о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с компетенцией.

3.8. 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 о недопустимости злоупотребления предоставленным ему законом правом на обращение.

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

3.10. В случае, если обращение, по мнению ответственного исполнителя, направлено не по принадлежности, он в однодневный срок возвращает его руководителю с указанием специалиста которому, по его мнению, следует направить обращение. В случае изменения резолюции руководителем необходимо в тот же день сообщить об этом в отдел кадровой работы и делопроизводства.

3.11. Исполнитель при рассмотрении обращения:

- изучает суть обращения и поднимаемых вопросов;
- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение



обращения, в случае 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), 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;

- сообщает заявителю о результатах рассмотрения заявления и принятом по нему решении в письменном виде за подписью руководства Министерства.

3.12. Заявление гражданина о прекращении рассмотрения его обращения дает право рассматривающему его заявление исполнителю 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 руководством Министерства на основании служебной записки исполнителя, с уведомлением об этом заявителя.

3.13. Подготовленные по результатам рассмотрения обращений граждан письменные ответы должны соответствовать следующим требованиям:

- ответ гражданину по существу поставленных в обращении вопросов дается в письменной форме на бланке Министерства за подписью министра (первого заместителя, заместителей министра). 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;

- 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;

- 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.

- ответы на сообщения, поступившие на телефонную линию Аппарата Совета министров Республики Крым предоставляются за подписью министра (первого заместителя, заместителей министра).

- ответы гражданам по результатам личных приемов Главы Республики Крым, Председателя Совета министров Республики Крым, а также его

заместителей, предоставляются за подписью Министра;

- ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении;

- не разрешается отправлять заявителю в качестве ответов на их обращения копии служебных документов;

- учетные материалы по обращению (обращение, сопроводительные документы, ответ заявителю, пр.) передаются исполнителем руководству Министерства, инициировавшему рассмотрение обращения для принятия решения об окончании рассмотрения, его продолжения или продления сроков рассмотрения;

- днем окончания рассмотрения обращения является день направления ответа заявителю на его обращение;

3.14. Тексты учетных материалов по обращению сканируются, с созданием электронного образа документа, прикрепляются к электронной карточке АСОГ, где обращение отмечается как исполненное.

3.15. По истечении времени, достаточного для получения и прочтения письменного ответа, с заявителем, для ознакомления с его мнением о полноте и качестве рассмотрения его обращения, должностным лицом отдела по работе с обращениями граждан, совместно с должностными лицами структурных подразделений Министерства, рассматривающих обращение, осуществляется обратная связь (в телефонном режиме, электронной почтой, пр.), результаты которой вносятся в графы электронной регистрационно-контрольной карточки АСОГ.

3.16. Документы по рассмотрению обращений граждан формируются в отдельные папки в соответствии с утвержденной номенклатурой дел и хранятся в Министерстве в течение 5 лет, после чего подлежат уничтожению в установленном порядке.

#### **4. Сроки рассмотрения обращений**

Сроки рассмотрения обращений установлены Федеральным законом № 59-ФЗ.

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

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

4.3. Для продления срока рассмотрения обращения исполнитель, не позднее чем за 3 дня до истечения контрольного срока предоставляет



служебную записку руководству Министерства, в которой указываются причины продления срока и срок, в который обращение будет рассмотрено.

4.4. 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.

4.5. Для рассмотрения вопросов, содержащихся в сообщениях, поступивших на телефонную линию Председателя Совета министров Республики Крым, устанавливаются сроки от 1 до 15 рабочих дней, по резолюции председателя Совета министров Республики Крым может быть установлен иной срок (согласно Положения о работе с сообщениями, поступающими на телефонную линию Председателя Совета министров Республики Крым, утвержденного постановлением Совета министров Республики Крым от 28.04.2015 № 236).

## **5. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений**

5.1. Контроль за движением и своевременным рассмотрением письменных обращений в Министерстве осуществляется управлением правовой, кадровой работы и делопроизводства.

Текущий контроль проводится путем оперативного выяснения хода рассмотрения обращений, напоминаний о подготовке ответов, информирование руководства Министерства о нарушении сроков рассмотрения обращений граждан ответственными исполнителями.

5.2. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения письменных обращений, объективным, всесторонним и полным разрешением обращений, достоверностью ссылок на нормативные правовые акты в Министерстве осуществляется руководителями структурных подразделений.

## **6. Ответственность**

6.1. Должностные лица отдела кадровой работы и делопроизводства управления правовой, кадровой работы и делопроизводства несут ответственность за своевременную и правильную регистрацию обращений граждан, обеспечение контроля соблюдения установленных законодательством и настоящим порядком сроков рассмотрения обращений граждан.

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

6.3. Руководство Министерства несет ответственность за правильность определения ответственного исполнителя и соисполнителя по

рассмотрению обращений граждан, наличие оснований для принятия решения об оставлении обращения без ответа или прекращения переписки.

6.4. Нарушение действующей Инструкции, порядка рассмотрения обращений, 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».



Прил. К вх.№ _____ от _____ <b>Резолюция заместителя министра промышленной политики Республики Крым</b>	Прил. К вх.№ _____ от _____ <b>Резолюция первого заместителя министра промышленной политики Республики Крым</b>
<p>Начальникам управлений      Прошу рассмотреть</p> <p>Заведующим отделов      Прошу предоставить информацию</p> <p>Руководителям предприятий, находящихся в сфере ведения Министерства      Прошу учесть в работе Прошу принять участие</p> <p>Прошу принять меры реагирования при наличии оснований</p> <p>Прошу обеспечить исполнение</p> <p>Для работы</p> <p>Прошу устранить недостатки</p> <p>Прошу обеспечить контроль сроков рассмотрения</p> <p>Прошу обеспечить дальнейшую работу</p> <p>Прошу обеспечить рассмотрение в соответствии с КоАП РФ</p>	<p>Начальникам управлений      Прошу рассмотреть</p> <p>Заведующим отделов      Прошу предоставить информацию</p> <p>Руководителям предприятий, находящихся в сфере ведения Министерства      Прошу учесть в работе Прошу принять участие</p> <p>Прошу принять меры реагирования при наличии оснований</p> <p>Прошу обеспечить исполнение</p> <p>Для работы</p> <p>Прошу устранить недостатки</p> <p>Прошу обеспечить контроль сроков рассмотрения</p> <p>Прошу обеспечить дальнейшую работу</p> <p>Прошу обеспечить рассмотрение в соответствии с КоАП РФ</p>
<p>Срок исполнения « _____ » _____ 20__ г.</p> <p>Прошу доложить о содержании документа Министру</p> <p>Прошу ознакомить: заместителей министра</p> <p>Дата резолюции « _____ » _____ 20__ г.</p>	<p>Срок исполнения « _____ » _____ 20__ г.</p> <p>Прошу доложить о содержании документа Министру</p> <p>Прошу ознакомить: заместителей министра</p> <p>Дата резолюции « _____ » _____ 20__ г.</p>

Прил. К вх. №

от

**Резолюция  
первого заместителя министра  
промышленной политики  
Республики Крым**

**В дело**

Дата резолюции: \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

Прил. К вх. №

от

**Резолюция  
заместителя министра  
промышленной политики  
Республики Крым**

Дата резолюции: \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.



Прил. К вх. №

от

**Резолюция  
первого заместителя министра  
промышленной политики  
Республики Крым**

**В дело**

Начальникам  
управлений

Прошу обеспечить  
дальнейшую работу

Дата резолюции: \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Прил. К вх. №

от

**Резолюция  
заместителя министра  
промышленной политики  
Республики Крым**

**В дело**

Дата резолюции: \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.