



ДЕРЖАВНИЙ КОМІТЕТ
У СПРАВАХ МІЖНАЦІОНАЛЬНИХ
ВІДНОСИН І ДЕПОРТОВАНИХ
ГРОМАДЯН
РЕСПУБЛІКИ КРИМ

ГОСУДАРСТВЕННЫЙ КОМИТЕТ
ПО ДЕЛАМ МЕЖНАЦИОНАЛЬНЫХ
ОТНОШЕНИЙ И ДЕПОРТИРОВАННЫХ
ГРАЖДАН
РЕСПУБЛИКИ КРЫМ

КЪЫРЫМ ДЖУМХУРИЕТИНИНЪ
МИЛЛЕТЛЕРАРА МУНАСЕБЕТЛЕРИ
ВЕ СЮРГЮНЛИККЕ ОГЪРАГЪАН
ГРАЖДАНЛАРНЫНЪ ИШЛЕРИ
БОЮНДЖА ДЕВЛЕТ КОМИТЕТИ

295048, ул.Трубаченко, 23-а, м. Симферополь,
Республика Крым
тел. 598-825, факс 598-836

295048, ул.Трубаченко, 23-а, г. Симферополь,
Республика Крым
тел. 598-825, факс 598-836

295048, Трубаченко сокъ., 23-а Симферополь ш.,
Къырым Джумхуриети
тел. 598-825, факс 598-836

П Р И К А З

14.12.2016 № 102-н

***Об утверждении Инструкции о порядке
рассмотрения обращений и приёма граждан
в Государственном комитете по делам
межнациональных отношений и
депортированных граждан Республики Крым***

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», **приказываю:**

1. Утвердить Инструкцию о порядке рассмотрения обращений и приёма граждан в Государственном комитете по делам межнациональных отношений и депортированных граждан Республики Крым (прилагается).

2. Приказ Госкомнаца Крыма от 15.04.2015 № 28-п «Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений и приёма граждан в Государственном комитете по делам межнациональных отношений и депортированных граждан Республики Крым» признать утратившим силу.

2. Заведующему отделом правовой, организационно-кадровой работы и делопроизводства довести данный приказ до сведения сотрудников.

3. Контроль за выполнением настоящего приказа оставляю за собой.

**Председатель
Государственного комитета**

З.Смирнов

Должность	Фамилия, инициалы	Подпись	Должность	Фамилия, инициалы	Подпись
1-й зам. председателя	Номанов Н.Ф.				
Заместитель председателя	Космынин Ю.В.		Зав. отделом ПОКРид	Мамедова А.Р.	

УТВЕРЖДЕНА

приказом Государственного комитета
по делам межнациональных
отношений и депортированных
граждан Республики Крым
от «14» 12 2016г. № 102-н

**Инструкция
о порядке рассмотрения обращений и приёма граждан в
Государственном комитете по делам межнациональных отношений и
депортированных граждан Республики Крым**

1. Общие положения

1.1. Настоящая Инструкция разработана в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.2. Инструкция устанавливает единый порядок рассмотрения и разрешения в Государственном комитете по делам межнациональных отношений и депортированных граждан Республики Крым (далее - Госкомнац) обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, а также порядок приёма граждан, должностных и иных лиц в Госкомнаце.

1.3. Положения настоящей инструкции не распространяются на взаимоотношения граждан и Госкомнаца, возникающие в процессе предоставления Госкомнацем государственных услуг гражданам и юридическим лицам в порядке, установленном действующим законодательством.

1.4. Обращениями являются направленные в Госкомнац письменные предложения, заявления и (или) жалобы (в том числе поступившие по информационным телекоммуникационным системам общего пользования), а также устные обращения граждан, изложенные в ходе личного приёма.

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

Заявление – просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод 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 гражданина (юридического лица) о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

2. Регистрация обращений

2.1. Каждое поступившее обращение подлежит обязательной централизованной регистрации в отделе правовой, организационно-кадровой работы и делопроизводства Госкомнаца. На обращении проставляется штамп, в котором указываются входящий номер и дата регистрации.

2.2. Организация и обеспечение централизованного учета и контроля за движением и своевременным рассмотрением обращений в Госкомнаце осуществляется отделом правовой, организационно-кадровой работы и делопроизводства.

2.3. Зарегистрированные и учтенные обращения для принятия решения передаются отделом правовой, организационно-кадровой работы и делопроизводства председателю Госкомнаца, либо его заместителю в соответствии с приказом о распределении должностных обязанностей между председателем, первым заместителем председателя и заместителем председателя Госкомнаца.

3. Требования к письменному обращению

3.1. В письменном обращении в обязательном порядке указывается наименование государственного органа, в который направляется письменное обращение, 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, личная подпись и дата.

3.2. Обращения граждан, поступившие в Госкомнац по информационным системам общего пользования, подлежат рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

4. Рассмотрение обращений

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

- о принятии к рассмотрению и направлении на рассмотрение в структурное подразделение Госкомнаца;
- о приобщении повторного обращения к материалам проверки по первому обращению;
- 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 другие органы государственной власти, или местного самоуправления;

- о возврате заявителю.

Одно из указанных решений по обращению должно быть принято в течение 7 дней с даты регистрации обращения в Госкомнаце.

4.2. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Госкомнаца, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, 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 семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.3. 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.

4.4. Госкомнац при направлении обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения обращения.

4.5. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

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

4.7. При одновременном поступлении основного обращения и его дубликата либо поступлении дубликата до окончания разрешения основного обращения дается единый ответ.

Если дубликат поступил после разрешения основного обращения, то заявителю не позднее 10-дневного срока с момента регистрации дубликата направляется ответ на него со ссылкой на дату и исходящий номер отправленного ответа на основное обращение. Копия ответа направляется в случае прямого указания заявителя о его неполучении.

4.8. Если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 3.5. настоящей Инструкции, невозможно направление жалобы на рассмотрение в структурное подразделение Госкомнаца, иной государственный орган, орган

местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных вопросов, обращение возвращается гражданину с разъяснением права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

4.9. В резолюции председатель (первый заместитель и заместитель председателя) Госкомнаца в письменном виде определяет исполнителя, сроки и порядок разрешения обращения, а также необходимость осуществления контроля. Допускается установление сокращенных сроков рассмотрения обращения.

4.10. При передаче обращения исполнителю для рассмотрения в журнал регистрации обязательно вносится дата передачи, подпись, фамилия исполнителя.

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

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

5.4. При рассмотрении обращения структурными подразделениями Госкомнаца заявитель имеет право представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме.

5.5. 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, председатель Госкомнаца, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Госкомнац или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

Переписка прекращается один раз на основании мотивированного заключения исполнителя, утвержденного председателем Госкомнаца, 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 разрешения 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.

5.6. Заявление гражданина о прекращении рассмотрения его обращения дает право проверяющему его заявление должностному лицу Госкомнаца 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 председателем Госкомнаца, либо его заместителем на основании служебной записки исполнителя, с уведомлением об этом заявителя.

5.7. После завершения проверки, проведенной по сведениям, изложенным в обращении, для обобщения результатов проверки составляется мотивированное заключение.

Если для подготовки ответа по обращению не требуется проведение проверки, заключение не составляется.

5.8. Заключение по результатам проверки составляется в форме служебной записки на имя председателя Госкомнаца, либо его заместителя. Заключение должно содержать объективный анализ собранных материалов, а также выводы по итогам проверки. Заключение подписывается лицом (лицами), производившими проверку, и утверждается председателем (заместителем председателя, курирующим руководителем) Госкомнаца.

Если в ходе проверки по обращению выявлены нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, недостатки и упущения в деятельности структурного подразделения Госкомнаца, злоупотребления должностных лиц служебным положением, а также необоснованность принятых ими решений, явившихся причиной жалобы, в заключении указываются предложения о принятии мер к виновным лицам.

6. Сроки рассмотрения обращений.

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

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

6.2. В случае проведения дополнительной проверки, запроса материалов и в других исключительных случаях срок разрешения обращений продлевается председателем Госкомнаца, 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 председателя Госкомнаца, в которой указываются причины продления срока и срок, в который обращение будет разрешено. Служебная записка подается не позднее, чем за 3 дня до истечения контрольного срока, подписывается исполнителем,

начальником отдела и управления и представляется на подпись председателя Госкомнаца.

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. При поступлении в установленном порядке запроса из государственного органа, органа местного самоуправления или от должностного лица, рассматривающего обращение Госкомнац в течении 15 дней предоставляет 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 информации.

7. Направление ответов на обращения

7.1. Ответ гражданину по существу поставленных в обращении вопросов дается в письменной форме на бланке Госкомнаца за подписью председателя (первого заместителя, заместителя председателя) Госкомнаца.

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

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, поступившее в Госкомнац по информационным системам общего пользования, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу.

7.4. При направлении заявителям ответов на обращения возвращаются в обязательном порядке приложенные к ним документы. Не подлежат возврату документы и материалы, направленные заявителем в Госкомнац в электронном виде, а так же копии документов.

7.5. При отказе в удовлетворении обращения ответ заявителя должен быть мотивирован. В нём 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.

8. Организация личного приема заявителей в Госкомнаце

8.1. В Госкомнаце прием граждан, представителей государственных и общественных организаций, а также иных лиц осуществляется в соответствии с графиком приема граждан председателем Госкомнаца, первым заместителем председателя Госкомнаца и заместителем председателя Госкомнаца, руководителями и специалистами структурных подразделений в день их обращения либо по предварительной записи.

8.2. Запись граждан на личный приём к председателю Госкомнаца, первому заместителю председателя Госкомнаца и заместителю председателя Госкомнаца осуществляет специалист I категории отдела информационно-аналитической работы.

8.3. Руководители структурных подразделений, их заместители принимают граждан с обращениями на решения, ранее принятые в подразделениях Госкомнаца.

Личный приём председателем Госкомнаца и его заместителями осуществляется по обращениям, которые разрешались руководителями структурных подразделений, либо по обращениям на действия руководителей структурных подразделений.

8.4. Графики личного приёма граждан утверждаются председателем Госкомнаца.

Подготовку графика личного приёма граждан осуществляет специалист I категории отдела информационно-аналитической работы.

Личный прием граждан проводится председателем Госкомнаца в зале приёма граждан, расположенного по адресу: г. Симферополь, ул. Трубоченко, 23А.

8.5. При личном приёме гражданин обязан предъявить документ, удостоверяющий его личность.

8.6. Ответ на обращение, принятое на личном приёме, даётся в соответствии с требованиями настоящей Инструкции.

Содержание устного обращения заносится в компьютерную базу данных либо в книгу регистрации приёма посетителей.

В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приёма, о чем делается соответствующая запись. В необходимых случаях гражданам даются устные разъяснения по вопросам, входящим в компетенцию Госкомнаца, а также разъяснение, куда и в каком порядке им следует обращаться. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

8.7. Письменное обращение, принятое в ходе личного приёма, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

8.8. На обращениях, поданных на личном приёме, ставится отметка «с личного приёма». По просьбе гражданина указанная отметка может быть проставлена на копии его обращения.

8.9. Учет обращений и граждан, обратившихся на приём, ведется в компьютерной базе данных либо в книге регистрации приема посетителей, утвержденной председателем Госкомнаца.

9. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений и аналитика рассмотрения обращений

9.1. Контроль за движением и своевременным рассмотрением обращений в Госкомнаце осуществляется ответственным сотрудником отдела правовой, организационно-кадровой работы и делопроизводства.

9.2. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, объективным, всесторонним и полным разрешением обращений в Госкомнаце осуществляется руководителями структурных подразделений Госкомнаца.

9.3. Аналитический отчет по результатам рассмотрения обращений граждан в Госкомнаце готовится ответственным сотрудником отдела правовой, организационно-кадровой работы и делопроизводства раз в полугодие по состоянию на 15 июля и 15 января и предоставляется председателю Госкомнаца.

10. Ответственность

10.1. Нарушение установленного настоящей Инструкцией порядка рассмотрения обращений и приёма 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 г. № 7-ЗРК «О государственной гражданской службе Республики Крым».