



ДЕРЖАВНИЙ КОМИТЕТ
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

ул.Трубоченко, 23-а,
г. Симферополь, Республика Крым, 295048,
тел 552-010, факс 598-725
E-mail: goskonnac@mail.ru

ПРИКАЗ

10.12.2018 № 148-п

**О внесении изменений в приказ Госкомнаца Крыма
от 14.12.2016 № 102-п «Об утверждении Инструкции
о порядке рассмотрения обращений и приёма граждан в
Государственном комитете по делам межнациональных
отношений и депортированных граждан Республики Крым»**

В целях установления единого порядка рассмотрения обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, 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 Госкомнаца Крыма от 14.12.2016 № 102-п «Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений и приёма граждан в Государственном комитете по делам межнациональных отношений и депортированных граждан Республики Крым», изложив приложение к нему в новой редакции (прилагается).
2. Приложение к приказу Госкомнаца Крыма от 14.12.2016 № 102-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.
3. Заведующему отделом правовой, организационно-кадровой работы и делопроизводства довести данный приказ до сведения сотрудников.
4. Контроль за исполнением данного приказа оставляю за собой.

**Председатель
Государственного комитета**

Л.Абдураманов

Должность	Фамилия, инициалы	Подпись	Должность	Фамилия, инициалы	Подпись
1-й зам. председателя	Попов А.С.		Зав. отделом ПОКРид	Мустафасва Л.Н.	
Заместитель председателя			Зав. Финансовым отделом	Джеспарова А.Э.	
			Исполнитель	Гафарова Э.Р.	

**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 о порядке рассмотрения обращений и приёма граждан в Государственном комитете по делам межнациональных отношений и депортированных граждан Республики Крым (далее-Инструкция) разработана в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и иным федеральным законодательством.

Инструкция устанавливает единый порядок рассмотрения и разрешения в Государственном комитете по делам межнациональных отношений и депортированных граждан (далее — Государственный комитет) обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, а также порядок приема граждан, должностных и иных лиц в Государственном комитете.

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.

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

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. Основные термины, используемые в Инструкции:

- 1) обращение - изложенные в письменной, устной форме или в форме электронного документа предложение, заявление, жалоба или ходатайство;
- 2) предложение - рекомендация заявителя по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению деятельности государства и общества в социально-экономической и иных сферах;
- 3) 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;
- 4) жалоба - просьба заявителя о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;
- 5) ходатайство - просьба заявителя 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 Государственном комитете, либо поступившее от лиц, ранее не обращавшихся лиц 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 документ, направленный уполномоченными должностными лицами, а также членами Совета Федерации или депутатами Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации (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.

2. Регистрация обращений

2.1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в отдел правовой, организационно - кадровой работы и делопроизводства Государственного комитета. На обращении проставляется штамп входящей корреспонденции с указанием входящего номера и даты регистрации;

2.2. Организация и обеспечение централизованного учета и контроля движения и своевременного рассмотрения обращений в Государственном комитете осуществляется отделом правовой, организационно-кадровой работы и делопроизводства Государственного комитета.

При регистрации вносятся следующие данные: дата поступления, фамилия имя отчество заявителя, почтовый адрес, или электронный адрес, форма поступления (в письменной форме, в форме электронного документа, в устной форме), 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, дату отправки ответа обращения.

2.3. Поступившие в Государственный комитет обращения в письменной форме подлежат сканированию с созданием электронного образа документа и прикреплению к электронной карточке.

2.4. При отсутствии отдельных листов в документе или в приложении к документу, отсутствии приложения к документу при наличии ссылки на приложение в тексте документа, обнаружении во вложении оригиналов документов (паспорт, свидетельства и т.д.) составляется акт в трех экземплярах, один из которых остается у получателя, другой приобщается к поступившему документу, а третий направляется отправителю.

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

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.

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

3. Требования к поступившим обращениям

3.1. В письменном обращении гражданина в обязательном порядке указывается наименование государственного органа, в который направляется письменное обращение, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее — при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть вопроса, ставит личную подпись и дату.

3.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

3.3. Обращение, поступившее в форме электронного документа, обязательно должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее — при наличии) гражданина, направившего обращение, адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

3.4. 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 также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в рамках его компетенции.

4. Рассмотрение обращений

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

- о принятии к рассмотрению и направлении на рассмотрение в структурное подразделение Государственного комитета;
- 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;
- 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, содержащего 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;
- по обращениям, поступившим в форме электронного документа, на адрес электронной почты заявителя в течение 7 дней со дня регистрации направляется уведомление о невозможности разрешения обращения с предложением восполнить недостающие данные.

4.2. 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.

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

4.4. При получении обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью, имуществу должностного лица или членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщено гражданину о недопустимости злоупотребления предоставленным ему законом правом на обращение.

4.5.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, с одновременным возвращением обращения заявителю и разъяснением права повторного обращения по данному вопросу. Копии таких обращений хранятся в номенклатурном деле.

4.6.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.

4.7.В случае поступления в Государственный комитет письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте Государственного комитета 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, при этом обращение содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

4.8.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.

4.9.При одновременном поступлении основного обращения и его дубликата дается единый ответ. Если дубликат поступил после разрешения 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.

4.10.Если невозможно направление жалобы на рассмотрение в структурное подразделение Государственного комитета, 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.

5. Разрешение обращений

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

5.2. Для рассмотрения обращения, при необходимости, запрашиваются документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления, у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия.

5.3. 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 Государственного комитета.

Переписка прекращается один раз на основании мотивированного заключения исполнителя, утвержденного заместителем председателя, в соответствии с распределением должностных обязанностей. 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.

5.4. Заявление гражданина о прекращении рассмотрения его обращения дает право проверяющему его заявление должностному лицу Государственного комитета 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, либо его заместителями на основании служебной записки исполнителя, с уведомлением об этом заявителя.

5.5. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в Государственный комитет.

5.6. Информация о письменных обращениях граждан, содержащих предложения по совершенствованию законодательства Республики Крым или отзывы на законодательные акты, а также суждения о деятельности органов государственной власти и должностных лиц, представляется соответствующим должностным лицам для сведения.

5.7. По итогам рассмотрения обращения может быть принято одно из следующих решений:

«разъяснено» — по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, принято решение об информировании по порядку реализации предложения или удовлетворения заявления или жалобы.

«не поддержано» — по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, принято решение о нецелесообразности предложения, о необоснованности и не удовлетворении заявления или жалобы.

«поддержано» — по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, принято решение об информировании по порядку реализации предложения или удовлетворения заявления или жалобы.

«не подлежит рассмотрению» — возвращено заявителю, оставлено безответа, прекращена переписка.

«перенаправлено» — перенаправлено для разрешения поставленных вопросов в другой Орган в соответствии с компетенцией.

6. Сроки рассмотрения обращений

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

Если установленный срок разрешения обращения истекает в выходной или праздничный день, последним днем разрешения считается предшествующий ему рабочий день.

6.2. В случае проведения дополнительной проверки, запроса материалов и в других исключительных случаях срок разрешения обращений продлевается председателем, либо его заместителями 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 (его заместителей,

согласно распределению должностных обязанностей), 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, заведующим отделом и представляется на подпись председателю (заместителям председателя).

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. По направленному в установленном порядке запросу документов и материалов государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, Государственный комитет обязан в течение 15 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.

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

6.8. Запрос члена Совета 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.

6.9. Обращения члена Совета 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.

6.10. Согласно ст. 34 Федерального конституционного закона «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.

6.11. 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.

6.12. 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.

6.13. Для рассмотрения вопросов, содержащихся в сообщениях, поступивших на телефонную линию Председателя Совета министров Республики Крым, устанавливаются сроки от 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).

7. Направление ответов на обращения

7.1. Ответ гражданину по существу поставленных в обращении вопросов дается в письменной форме на бланке Государственного комитета за подписью председателя (заместителей председателя).

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

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, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении. Кроме того на поступившее 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 официальном сайте Государственного комитета в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

7.4. При направлении заявителям ответов на обращения возвращаются в обязательном порядке приложенные к ним оригиналы документов. Не подлежат возврату документы и материалы, направленные заявителем в электронном виде, а так же 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, членов Совета 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 председателя либо лица, его замещающего, если не установлено иное.

7.8. Ответы заявителям направляются в течение 2-х дней с момента их подписания, но не позднее установленного действующим законодательством срока — 30-ти дней с момента регистрации.

8. Организация приема заявителей в Государственном комитете

8.1. Прием граждан, представителей государственных и общественных организаций, а также иных лиц осуществляется, руководством Государственного комитета, структурными подразделениями в соответствии с утвержденными графиками.

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

О месте и времени личного приема гражданину сообщается любым доступным способом.

На каждого заявителя, обратившегося на личный прием, заполняется карточка личного приема граждан, с последующей регистрацией в журнале регистрации личного приема граждан.

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

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

8.4. Личный прием граждан осуществляется в порядке очереди согласно предварительной записи.

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

8.6. 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.

8.7. 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 Государственного комитета, а также разъяснение, куда и в каком порядке им следует обращаться. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

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

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

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

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

9. Формирование дел с обращениями граждан, порядок их хранения

9.1. После снятия с контроля (после подписания) письменные обращения граждан вместе с материалами по результатам их рассмотрения, регистрируются в журналах регистрации исходящих документов структурных подразделений Государственного комитета и хранятся в них.

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

- 1) регистрационная карточка с резолюцией должностного лица либо уполномоченного на то лица;
- 2) копия ответа заявителю по результатам рассмотрения его обращения.

9.2. Снятые с контроля обращения граждан хранятся в Государственном комитете 5 лет в соответствии с утвержденной номенклатурой. Дела с истекшим сроком хранения уничтожаются по акту.

10. Анализ поступивших обращений граждан и организаций

10.1. Обобщение и анализ обращений осуществляется отделом правовой организационно-кадровой работы и делопроизводства Государственного комитета ежеквартально до 15 числа месяца следующего за отчетным.

10.2. При проведении анализа изучается информация о количестве поступивших, переадресованных и рассмотренных письменных обращений, обращений в форме электронного документа, о количестве граждан, принятых на личном приеме. О тематике обращений, о принятых по

результатам рассмотрения обращений мерах, в том числе о принятых нормативных и иных актах (при наличии).

10.3. Анализ обращений предоставляется специалисту I категории отдела информационно-аналитической работы для размещения на официальном сайте Государственного комитета.

11. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, порядок осуществления обратной связи с заявителем для изучения его мнения о качестве рассмотренного обращения

11.1. Контроль за движением и своевременным рассмотрением обращений в Государственном комитете осуществляется отделом правовой организационно-кадровой работы и делопроизводства.

11.2. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, объективным, всесторонним и полным разрешением обращений в Государственном комитете осуществляется руководителями структурных подразделений.

11.3. В ходе плановых и внеплановых проверок, проводимых Государственным комитетом проверяются полнота и качество рассмотрения обращений граждан, соблюдение сроков их рассмотрения. Выборочно может проверяться достоверность предоставленных ответов с выездом на место с участием заявителя либо путем проведения обратной связи с заявителем в телефонной беседе.

12. Ответственность

12.1. 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 29.05.2014 № 7-ЗРК «О государственной гражданской службе Республики Крым».