

УТВЕРЖДЕНО

Постановление Президиума
Государственного Совета
Республики Крым

1 октября 2014 года № 41-1/14

ПОРЯДОК
рассмотрения обращений и приема граждан
в Государственном Совете Республики Крым

(с изменениями, внесенными в соответствии с постановлениями
Президиума Государственного Совета Республики Крым
от 13 марта 2015 года № 518-1/15, от 11 декабря 2015 года № п139-1/15)

Глава 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Порядок рассмотрения обращений и приема граждан в Государственном Совете Республики Крым (далее – Порядок) определяет порядок осуществления в Государственном Совете Республики Крым (далее – Государственный Совет) личного приема граждан, а также порядок рассмотрения обращений (предложений, заявлений, жалоб) граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, поступивших в Государственный Совет в письменной, устной форме или в форме электронного документа (далее – обращения).

2. Работа с обращениями осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, законодательством Российской Федерации, Конституцией Республики Крым, законодательством Республики Крым, Регламентом Государственного Совета, поручениями Председателя Государственного Совета (далее – Председатель), Положением об Аппарате Совета Государственного Совета, утвержденным Постановлением Государственного Совета Республики Крым от 28 мая 2014 года № 2168-6/14, Инструкцией по делопроизводству в Государственном Совете (далее – Инструкция по делопроизводству), а также на основании настоящего Порядка.

3. Работа с обращениями, поступившими в Государственный Совет в письменной форме (далее – письменные обращения) и в форме электронного документа (далее – электронные обращения), является прямой служебной обязанностью должностных лиц Государственного Совета (Председателя, первого заместителя Председателя, заместителей Председателя, председателей комитетов и комиссий Государственного Совета, руководителей иных органов Государственного Совета и их заместителей, избираемых из числа депутатов).

4. Прием граждан осуществляется:
в специально отведенном помещении Государственного Совета;
путем организации выездных приемов (по месту работы, проживания граждан и т. д.);

путем организации работы горячих телефонных линий.

5. Должностные лица, работники Аппарата Государственного Совета (далее – Аппарат), осуществляющие работу с обращениями в пределах компетенции и в порядке исполнения поручений должностных лиц Государственного Совета, руководителя Аппарата, первых заместителей и заместителей руководителя Аппарата, руководителей структурных подразделений Аппарата или в порядке исполнения своих должностных обязанностей, считаются уполномоченными лицами и несут установленную законодательством Российской Федерации ответственность за своевременность и полноту рассмотрения обращений.

6. Учет и регистрация обращений, поступивших в Государственный Совет, ведется в отделе по работе с обращениями граждан Управления по работе с обращениями граждан и служебной корреспонденцией Аппарата (далее – отдел по работе с обращениями) с использованием специальной автоматизированной компьютерной программы.

7. Обращения, поступившие в Государственный Совет, подлежат регистрации в течение 3 дней с момента их поступления и обязательному рассмотрению.

Отказ в рассмотрении обращений, содержащих вопросы, разрешение которых входит в компетенцию Государственного Совета, недопустим, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 17 главы 3 настоящего Порядка.

8. Обращение, поступившее в Государственный Совет, по вопросам, входящим в его компетенцию, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

9. Письменные запросы государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, связанные с рассмотрением поступивших к ним обращений граждан, рассматриваются в течение 15 дней со дня поступления запроса.

10. Поступившие в Государственный Совет, но не адресованные Государственному Совету, его органам и должностным лицам, Аппарату, его структурным подразделениям или работникам Аппарата обращения считаются ошибочно направленными.

11. Ошибочно направленные письменные обращения, а также письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Государственного Совета, в семидневный срок со дня их регистрации направляются в государственные органы, органы местного самоуправления, должностным лицам по принадлежности или для рассмотрения

подведомственных им вопросов с уведомлением об этом автора обращения. Это же касается обращений, поступивших в электронном виде.

(пункт 11 главы 1 с изменениями, внесенными в соответствии с Постановлением Президиума Государственного Совета РК от 13 марта 2015 года № 518-1/15)

12.

(пункт 12 главы 1 исключен в соответствии с Постановлением Президиума Государственного Совета РК от 13 марта 2015 года № 518-1/15)

13. Электронные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Государственного Совета, подлежат распечатке на бумажном носителе и направлению в семидневный срок со дня их регистрации в государственные органы, органы местного самоуправления, должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением об этом авторов обращений в письменной или электронной форме.

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

В случае если в соответствии с указанным запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается автору обращения с разъяснением права на судебное обжалование неправомерных действий или решений.

15. Рассмотрение обращения, содержащего вопрос, на который автору давались ответы по существу, осуществляется с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям этого автора и существа данных ему ответов и разъяснений.

16. Обращение считается рассмотренным, если на все поставленные в нем вопросы автору дан ответ в устной, письменной или электронной форме.

17. Не рассматриваются по существу поставленных вопросов обращения граждан Российской Федерации, особый порядок рассмотрения которых установлен федеральными конституционными законами или федеральными законами, а также обращения иностранных граждан и лиц без гражданства в случаях, когда иной порядок их рассмотрения предусмотрен международным договором или федеральным законом.

18. На письменные и электронные обращения, в которых обжалуются судебные решения, дается ответ с разъяснением порядка обжалования этих судебных решений. При этом письменные обращения подлежат возврату авторам обращений.

19. Ответственность за организационное, информационное и документационное обеспечение личного приема граждан должностными лицами Государственного Совета, а также организацию личного приема граждан должностными лицами Государственного Совета и организацию

работы по рассмотрению обращений в Государственном Совете несет заведующий отделом по работе с обращениями.

20. Положения настоящего Порядка применяются в отношении обращений граждан и их представителей, а также в отношении обращений объединений граждан и их представителей", индивидуальных и коллективных обращений, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц.

(пункт 20 главы 1 с изменениями, внесенными в соответствии с Постановлением Президиума Государственного Совета РК от 13 марта 2015 года № 518-1/15)

21.

(пункт 21 главы 1 исключен в соответствии с Постановлением Президиума Государственного Совета РК от 13 марта 2015 года № 518-1/15)

Глава 2. ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

1. Осуществление личного приема граждан должностными лицами Государственного Совета.

1.1. Личный прием граждан должностными лицами Государственного Совета осуществляется на основании графика личного приема граждан в специально отведенном помещении – приемной Государственного Совета по адресу: г. Симферополь, ул. К. Маркса, 18, а также в соответствии с графиками выездных приемов.

График личного приема граждан утверждается Председателем на каждый месяц.

1.2. Предварительная запись граждан на личный прием к должностным лицам Государственного Совета осуществляется в приемной Государственного Совета на основании графика личного приема граждан с учетом содержания вопросов, подлежащих рассмотрению, и подведомственности разрешения поставленных вопросов.

Подготовку и проведение выездных приемов осуществляют работники по работе с обращениями совместно с секретариатами комитетов и комиссий Государственного Совета и органами местного самоуправления.

1.3. Работник отдела по работе с обращениями, осуществляющий прием граждан в приемной Государственного Совета, вправе уточнить содержание вопроса, подлежащего рассмотрению, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность просьбы гражданина.

По наиболее сложным вопросам, подлежащим рассмотрению в ходе личного приема, от граждан могут предварительно приниматься письменные и электронные обращения. Они регистрируются и приобщаются к материалам, подготовленным для доклада должностному лицу Государственного Совета.

1.4. Организация личного приема граждан должностными лицами Государственного Совета проводится работниками отдела по работе с обращениями во взаимодействии с советниками (помощниками) Председателя, помощниками заместителей Председателя, секретариатами

соответствующих комитетов и комиссий Государственного Совета. При необходимости указанные лица вправе запрашивать в других государственных органах, органах местного самоуправления, у иных должностных лиц (за исключением судов, органов прокуратуры, органов дознания и органов предварительного следствия) дополнительную информацию и справочные материалы по существу вопросов, с которыми обратился гражданин.

(подпункт 1.4 пункта 1 главы 2 с изменениями, внесенными в соответствии с Постановлением Президиума Государственного Совета РК от 13 марта 2015 года № 518-1/15)

1.5. Личный прием граждан ведется в порядке очередности согласно предварительной записи.

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

(подпункт 1.5 пункта 1 главы 2 с изменениями, внесенными в соответствии с Постановлением Президиума Государственного Совета РК от 11 декабря 2015 года № п139-1/15)

1.6. До начала личного приема граждан заведующий отделом по работе с обращениями или уполномоченное им лицо предоставляет должностному лицу Государственного Совета список граждан, записавшихся на личный прием, либо карточки личного приема граждан с кратким содержанием вопросов, с которыми они обратились, а также предложения о порядке разрешения поставленных вопросов.

(абзац первый подпункта 1.6 пункта 1 главы 2 с изменениями, внесенными в соответствии с Постановлением Президиума Государственного Совета РК от 13 марта 2015 года № 518-1/15)

При необходимости для разрешения поставленных вопросов готовятся проекты писем должностным лицам соответствующих государственных органов или органов местного самоуправления. Письма оформляются на официальных бланках.

1.7. Должностное лицо Государственного Совета, осуществляющее личный прием граждан, принимает решение о порядке разрешения поставленных гражданином вопросов.

Если вопросы, поставленные гражданином, относятся к компетенции Государственного Совета, касаются работы его органов или должностных лиц, направлены на совершенствование работы Apparата, то должностное лицо Государственного Совета, осуществляющее личный прием граждан, принимает их к личному рассмотрению или адресует для рассмотрения соответствующим должностным лицам Государственного Совета, руководителям структурных подразделений Apparата. В этом случае оформляется резолюция, информационное письмо или письменное поручение должностного лица Государственного Совета, осуществлявшего личный прием граждан.

В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Государственного Совета или должностного лица, осуществляющего личный прием, гражданину дается разъяснение в устном или письменном виде, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

(абзац третий подпункта 1.7 пункта 1 главы 2 в редакции Постановления Президиума Государственного Совета РК от 13 марта 2015 года № 518-1/15)

1.8. Должностное лицо Государственного Совета в случае поступления в ходе личного приема устного обращения и, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, с согласия гражданина может дать устный ответ на обращение в ходе указанного приема. Об этом делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном действующим законодательством и настоящим Порядком.

Должностное лицо Государственного Совета в ходе личного приема может отказать гражданину в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

(подпункт 1.8 пункта 1 главы 2 в редакции Постановления Президиума Государственного Совета РК от 13 марта 2015 года № 518-1/15)

1.9. По итогам личного приема гражданину направляется уведомление о принятых мерах в письменной или электронной форме в случае, если гражданину не был дан устный ответ в соответствии с подпунктом 1.8 настоящего пункта.

В случае направления обращения гражданина, поступившего на личном приеме, в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в уведомлении указывается в какой государственный орган, орган местного самоуправления, какому должностному лицу и за каким исходящим номером направлено на рассмотрение обращение гражданина.

В случае поступления из государственных органов, органов местного самоуправления, от должностных лиц информации об итогах (о ходе) рассмотрения обращения граждан работники отдела по работе с обращениями докладывают соответствующему должностному лицу Государственного Совета.

(подпункт 1.9 пункта 1 главы 2 в редакции Постановления Президиума Государственного Совета РК от 13 марта 2015 года № 518-1/15)

1.10. Личный прием граждан должностными лицами Государственного Совета вне рамок утвержденного графика личного приема граждан проводится по мере необходимости на основании обращений граждан к этим должностным лицам. В этом случае предварительную запись граждан на личный прием, информирование их о дате, времени и месте проведения личного приема

осуществляют советники (помощники) Председателя, помощники заместителей Председателя, секретариаты комитетов и комиссий.

2. Организация приема граждан работниками отдела по работе с обращениями.

2.1. Прием граждан работниками отдела по работе с обращениями осуществляется в помещении приемной Государственного Совета в соответствии с положением об отделе по работе с обращениями и должностными регламентами работников.

2.2. Прием граждан осуществляется после предъявления ими документов, удостоверяющих личность, с внесением информации в журнал учета посещений граждан и оформлением карточки личного приема граждан.

(подпункт 2.2 пункта 2 главы 2 с изменениями, внесенными в соответствии с Постановлением Президиума Государственного Совета РК от 13 марта 2015 года № 518-1/15)

2.3. Прием граждан ведется без предварительной записи в порядке очередности.

2.4. В интересах обеспечения защиты прав граждан ведение личного приема граждан может сопровождаться аудио- и видеозаписью, о чем граждане уведомляются до начала приема.

2.5. Во время приема, а также при обращении граждан по телефону работники отдела по работе с обращениями предоставляют им информацию о порядке обращения к должностным лицам Государственного Совета, компетенции Государственного Совета, ходе и результатах рассмотрения обращений.

2.6.

(подпункт 2.6 пункта 2 главы 2 исключен в соответствии с Постановлением Президиума Государственного Совета РК от 13 марта 2015 года № 518-1/15)

2.7. В процессе проведения приема граждан работники отдела по работе с обращениями принимают устные и письменные обращения, которые подлежат регистрации в установленном порядке.

(подпункт 2.7 пункта 2 главы 2 в редакции Постановления Президиума Государственного Совета РК от 13 марта 2015 года № 518-1/15)

2.8. Работники отдела по работе с обращениями обязаны оказывать содействие гражданам в правильном указании в письменном обращении названия должности, фамилии, имени, отчества адресата, названия органа Государственного Совета или структурного подразделения Аппарата.

2.9. Граждане, находящиеся в состоянии алкогольного, наркотического или иного опьянения, на личный прием не допускаются.

2.10. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина прием может быть прекращен. При необходимости может быть вызван сотрудник полиции. Информация о поведении гражданина отражается работниками отдела по работе с обращениями в журнале учета посещений граждан либо карточке личного приема граждан.

(подпункт 2.10 пункта 2 главы 2 с изменениями, внесенными в соответствии с Постановлением Президиума Государственного Совета РК от 13 марта 2015 года № 518-1/15)

Глава 3. РАССМОТРЕНИЕ ПИСЬМЕННЫХ И ЭЛЕКТРОННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

1. Централизованный учет и регистрацию обращений, поступивших в Государственный Совет, в специальной автоматизированной компьютерной программе осуществляет отдел по работе с обращениями.

2. Письменные и электронные обращения должны содержать фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) автора (авторов) обращения, почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ (уведомление) в письменной или электронной форме.

Письменное обращение должно также содержать личную подпись автора (авторов) обращения и дату.

3. Гражданин вправе в подтверждение своих доводов приложить к обращению документы и материалы (копии документов и материалов) в письменной форме или направить их в электронной форме.

4. Конверты (пакеты) с письменными обращениями подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру в отделе по работе с обращениями. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте (пакете) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения руководством Аппарата.

5. Должностные лица Государственного Совета, работники Аппарата, получившие письменные обращения минуя отдел по работе с обращениями, передают их в указанный отдел для регистрации, после чего письменные обращения возвращаются им для рассмотрения.

6. Поступившие в отдел по работе с обращениями письменные обращения, адресованные депутатам Государственного Совета, осуществляющим депутатскую деятельность без отрыва от основной деятельности, после регистрации передаются адресатам без вскрытия конверта (пакета).

7. Письменные обращения, адресованные депутатам Государственного Совета, полномочия которых прекращены, возвращаются авторам без рассмотрения через отдел по работе с обращениями с указанием причины возврата.

На электронные обращения, адресованные депутатам Государственного Совета, полномочия которых прекращены, гражданину дается ответ в электронной форме о прекращении полномочий депутата Государственного Совета, которому он адресовал обращение.

8. Письменные обращения, адресованные должностным лицам Государственного Совета, передаются отделом по работе с обращениями адресатам через соответствующие органы Государственного Совета для принятия решения о порядке их рассмотрения.

Председатель, первый заместитель Председателя, заместители Председателя устанавливают порядок рассмотрения адресованных им письменных обращений.

9. Письменные и электронные обращения, адресованные Государственному Совету, Президиуму Государственного Совета в зависимости от содержания поставленных вопросов передаются отделом по работе с обращениями в Секретариат Председателя Государственного Совета и его заместителей (в соответствии с распределением обязанностей) или по согласованию с советниками (помощниками) Председателя, помощниками заместителей Председателя направляются в государственные органы, органы местного самоуправления, должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов.

10. Письменные и электронные обращения, адресованные комитетам и комиссиям Государственного Совета, структурным подразделениям Аппарата, передаются отделом по работе с обращениями адресатам в письменной или электронной форме соответственно.

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

(пункт 11 главы 3 в редакции Постановления Президиума Государственного Совета РК от 13 марта 2015 года № 518-1/15)

12. Письменные и электронные обращения, содержащие в адресной части пометку "Лично", рассматриваются как обращения к должностному лицу в соответствии с настоящим Порядком.

13. Обращения на иностранных языках или языках народов Российской Федерации рассматриваются после перевода текста обращения на русский язык. Порядок их направления для перевода на русский язык (составления аннотации) устанавливается инструкцией по делопроизводству.

14. При поступлении обращения работник отдела по работе с обращениями проверяет наличие указанных автором вложений и приложений. Поступившее обращение проверяется также на повторность поступления.

Если указанные в обращении приложения отсутствуют, работник отдела по работе с обращениями делает соответствующую запись в регистрационной карточке.

15. Остаются без ответа по существу вопроса, не подлежат направлению в государственные органы, органы местного самоуправления, должностным лицам обращения:

1) в которых содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица Государственного Совета, членов его семьи, а также лица, уполномоченного рассматривать обращения граждан (в данном случае гражданину сообщается о недопустимости злоупотребления правом);

2) ответ на которые не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну (в данном случае гражданину сообщается о невозможности дать ответ

по существу вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений).

Ответ не дается на обращения, в которых не указаны фамилия автора и (или) адрес для ответа (уведомления). Если в указанном обращении содержится информация о подготавливаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, оно подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

(пункт 15 главы 3 в редакции Постановления Президиума Государственного Совета РК от 13 марта 2015 года № 518-1/15)

16. Информация об обращениях, содержащих предложения по совершенствованию законодательства Российской Федерации или отзывы на законопроекты и законодательные акты, а также суждения о деятельности Государственного Совета, его органов и должностных лиц, представляется руководству Государственного Совета, соответствующим должностным лицам для сведения.

17. Принимаются к сведению, учитываются в статистических данных, информационных отчетах и подлежат списанию в дело с уведомлением автора о принятии к сведению изложенной им информации следующие обращения:

- 1) не предполагающие ответа;
- 2) не содержащие конкретных предложений, заявлений или жалоб;
- 3) не содержащие сведений о нарушенном праве гражданина (объединения граждан), основанные на общих рассуждениях автора по проблемам внутренней и внешней политики государства;
- 4) не содержащие новой информации по вопросам, ранее уже поднятым этим автором, которые решены или не требуют дополнительного рассмотрения.

18. Не дается ответ и не подлежит направлению на рассмотрение должностным лицам обращение, текст которого не поддается прочтению, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

19. Подлежат списанию в дело без уведомления автора обращения, связанные с рекламой товаров или услуг.

20. Электронные обращения, подлежащие списанию в дело, хранятся в порядке, установленном для письменных обращений.

21. Подготовка отзывов в суд на заявления граждан, связанные с обжалованием в суд решений или действий (бездействия) должностных лиц, обусловленных рассмотрением обращений граждан, осуществляется должностным лицом Государственного Совета, работником Аппарата, который принимал обжалуемое решение (совершал обжалуемое действие (бездействие), с участием отдела по работе с обращениями.

Письменные отзывы в суд на заявления граждан (истцов) готовятся с учетом сроков, указанных в судебных повестках.

22. Председатель, первый заместитель Председателя, заместитель Председателя, председатель комитета, комиссии Государственного Совета,

руководитель Аппарата могут признать очередное обращение гражданина безосновательным и принять решение о прекращении с ним переписки, в случае если автору обращения давались ответы и разъяснения по вопросам, содержащимся в обращении.

(абзац первый пункта 22 главы 3 с изменениями, внесенными в соответствии с Постановлением Президиума Государственного Совета РК от 13 марта 2015 года № 518-1/15)

О принятом решении по прекращению переписки автор обращения уведомляется в письменном виде.

23. Подготовка ответов на обращения, поступившие в Государственный Совет, осуществляется органами Государственного Совета, структурными подразделениями Аппарата в пределах их компетенции.

Ответы подлежат обязательной регистрации в специальной автоматизированной компьютерной программе отделом по работе с обращениями.

24. Ответы в электронной форме на обращения направляются авторам с использованием электронной почты в сети Интернет.

Глава 4. ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА ПО ОБРАЩЕНИЯМ ГРАЖДАН

1. Делопроизводство по обращениям ведется отдельно от других видов делопроизводства в соответствии с утвержденной на каждый календарный год номенклатурой дел.

2. Регистрация обращений, подготовка внутренних и исходящих документов, учет, хранение и передача дел в архив Государственного Совета осуществляются в порядке, предусмотренном Инструкцией по делопроизводству.

3. Письменные обращения передаются для регистрации в отдел по работе с обращениями.

На письменном обращении проставляется регистрационный штамп отдела по работе с обращениями, где указываются дата регистрации и номер обращения.

В случаях когда регистрация письменного обращения осуществляется по реквизитам, указанным на конверте (пакете), без его вскрытия, регистрационный штамп проставляется на внешней стороне конверта (пакета).

На каждое обращение оформляется регистрационная карточка в специальной автоматизированной компьютерной программе.

4. Почтовые конверты (пакеты), в которых поступают письменные обращения, сохраняются и передаются адресатам или исполнителям вместе с текстом обращения.

5. Передача письменных обращений адресатам в Государственном Совете осуществляется отделом по работе с обращениями через отдел делопроизводства и контроля Управления по работе с обращениями граждан и служебной корреспонденцией Аппарата (далее – отдел делопроизводства).

6. Возврат или передача письменного обращения из одного структурного подразделения Apparata в другое осуществляется по поручению (указанию) руководителя Apparata.

7. Передача электронных обращений адресатам в Государственном Совете, возврат или передача электронного обращения из одного структурного подразделения Apparata в другое осуществляются в порядке, установленном для письменных обращений.

8. Исходящие документы по обращениям (сопроводительные письма, напоминания об исполнении обращений, направляемые в государственные органы, органы местного самоуправления, должностным лицам, ответы и уведомления авторам обращений) передаются для отправки в отдел делопроизводства.

Исходящие документы направляются в государственные органы, органы местного самоуправления, должностным лицам вместе с оригиналами письменных обращений или текстами электронных обращений, распечатанных на бумажном носителе.

9. Постановка на контроль обращения в специальной автоматизированной компьютерной программе осуществляется в соответствии с Инструкцией по делопроизводству.

10. Для формирования дела по письменному обращению с оригинала обращения снимается копия. При необходимости с приложенных к обращению документов также снимаются копии.

11. Регистрация поступивших ответов осуществляется отделом по работе с обращениями. Регистрационный штамп отдела по работе с обращениями проставляется на титульной стороне первой страницы ответа.

Регистрация и передача поступивших ответов по обращениям, рассмотренным в структурных подразделениях Apparata (если реквизиты ответа содержат ссылки на номер исходящего документа структурного подразделения Apparata), осуществляются работниками отдела по работе с обращениями. После регистрации ответ передается в соответствующее структурное подразделение Apparata.

12. Для доклада Председателю по письменному обращению с рукописного текста обращения изготавливается его машинописная копия, которая прилагается к оригиналу обращения.

13. Формирование дел по обращениям включает комплектование их следующими документами: оригинал или ксерокопия текста письменного обращения (с приложениями), оригинал или ксерокопия письменных поручений должностных лиц Государственного Совета, руководства Apparata, оригиналы поступивших из государственных органов, органов местного самоуправления, от должностных лиц ответов.

Списание письменных обращений в дело осуществляется в порядке, предусмотренном Инструкцией по делопроизводству.

14. Дела по письменным обращениям, рассмотренным должностными лицами Государственного Совета в пределах их полномочий, а также дела по письменным обращениям, рассмотренным в структурных подразделениях

Аппарата, хранятся в соответствующих структурных подразделениях Аппарата в хронологическом порядке по порядковым номерам обращений граждан.

15. Дела по письменным обращениям имеют постоянный и временный (5 лет ЭПК) сроки хранения.

В дела по письменным обращениям постоянного срока хранения подшиваются письменные обращения, рассмотренные должностными лицами Государственного Совета в пределах их полномочий. После завершения текущего года дела по письменным обращениям постоянного срока хранения передаются в архив Государственного Совета.

В дела по письменным обращениям временного хранения (5 лет ЭПК) подшиваются письменные обращения, рассмотренные структурными подразделениями Аппарата. По истечении указанного срока проводится экспертиза ценности документов в соответствии с Инструкцией по делопроизводству, после чего указанные дела по письменным обращениям передаются на хранение в архив Государственного Совета или уничтожаются в установленном порядке.

Глава 5. ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ КОНТРОЛЯ ЗА РАССМОТРЕНИЕМ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

1. Обращения, направляемые в государственные органы, органы местного самоуправления, должностным лицам, могут быть поставлены на контроль.

2. Основаниями для постановки на контроль обращений могут служить:

1) содержащаяся в обращении обоснованная информация о нарушении прав, свобод и законных интересов граждан;

2) содержащиеся в обращении обоснованные просьбы об оказании помощи или поддержки гражданам из социально незащищенных групп населения либо гражданам, пострадавшим по вине других лиц, а также пострадавшим в результате стихийных бедствий;

3) поднимаемые в обращении общественно значимые проблемы (в случаях если автором обращения является объединение граждан или обращение подписано большим количеством граждан).

Контроль может осуществляться и в случаях, когда для полного рассмотрения поставленных в обращении вопросов необходимо получить дополнительную информацию о фактических обстоятельствах дела от соответствующих государственных органов, органов местного самоуправления, должностных лиц (за исключением судов, органов прокуратуры, органов дознания и органов предварительного следствия).

(абзац второй подпункта 3 пункта 2 главы 5 с изменениями, внесенными в соответствии с Постановлением Президиума Государственного Совета РК от 13 марта 2015 года № 518-1/15)

3. Решение о постановке на контроль, продлении срока контроля, снятии с контроля обращения принимает должностное лицо Государственного Совета или работник Аппарата, подписавшие сопроводительное письмо

в государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу с просьбой о рассмотрении обращения.

4. Основаниями для снятия с контроля обращения могут служить:

1) направление компетентным государственным органом, органом местного самоуправления, должностным лицом ответа гражданину на поставленные в его обращении вопросы или предоставление ему разъяснений о порядке защиты его прав и законных интересов;

2) поступление ответа из государственного органа, органа местного самоуправления, от должностного лица по существу обращения, поставленного на контроль;

3) поступление из соответствующих государственных органов, органов местного самоуправления справки о фактических обстоятельствах дела.

5. Председатель или по его поручению первый заместитель Председателя, заместитель Председателя осуществляет периодический контроль и анализ работы с обращениями.

6. Отдел по работе с обращениями ежеквартально и по итогам года письменно информирует должностных лиц Государственного Совета и руководство Аппарата о количестве и характере поступивших обращений, принятых мерах по их рассмотрению и результатах контроля.

Глава 6. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Использование и распространение информации о частной жизни граждан, ставшей известной в связи с их обращениями в Государственный Совет, без согласия этих граждан не допускаются.

2. По письменной просьбе гражданина он может быть ознакомлен с документами и материалами, затрагивающими его права, свободы и законные интересы, находящимися в распоряжении Государственного Совета.

Ознакомление гражданина с интересующими его документами и материалами производится должностными лицами Государственного Совета, Аппарата, располагающими этими документами и материалами, или по их поручению заведующим отделом по работе с обращениями.

3. По просьбе гражданина ему может быть выдана копия ответа, поступившего в Государственный Совет из государственного органа, органа местного самоуправления, от должностного лица в связи с его предыдущим обращением, а также копия ответа (уведомления) о результатах рассмотрения его обращения в Государственном Совете, если указанный ответ (уведомление) не был получен гражданином по независящим от него обстоятельствам.

Выдача гражданину копии истребуемого им ответа осуществляется заведующим отделом по работе с обращениями по согласованию с соответствующим должностным лицом Государственного Совета, рассматривавшим обращение.

4. Жалобы граждан на результаты рассмотрения их обращений, действия (бездействие) должностных лиц Государственного Совета и работников Аппарата в связи с рассмотрением обращений граждан направляются для

организации проверки и принятия мер Председателю или руководителю Аппарата.

5. Почтовый адрес для письменных обращений граждан:

295000, Республика Крым, г. Симферополь, ул. К. Маркса, 18,
Государственный Совет Республики Крым;

адрес электронной почты: letter2@crimea.gov.ru или
pisma-grazhdan@crimea.gov.ru;

телефон: (0652) 544-326;

телефон приемной Государственного Совета Республики Крым:
(0652) 544-369;

факс: (0652) 27-25-81.
