



КОМИТЕТ ПО ПРОТИВОДЕЙСТВИЮ КОРРУПЦИИ РЕСПУБЛИКИ КРЫМ

ПРИКАЗ

30.09.2021

г. Симферополь

№ 138

Об утверждении Инструкции об организации рассмотрения обращений граждан в Комитете по противодействию коррупции Республики Крым и признании утратившими силу некоторых приказов Комитета по противодействию коррупции Республики Крым

В соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», руководствуясь подпунктом «о» пункта 13 Положения о Комитете по противодействию коррупции Республики Крым, утвержденного Указом Главы Республики Крым от 29 июня 2020 года № 210-У,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию об организации рассмотрения обращений граждан в Комитете по противодействию коррупции Республики Крым.

2. Назначить лицом, ответственным за учет и соблюдение порядка рассмотрения обращений граждан, за организацию и проведение личного приема граждан руководством Комитета по противодействию коррупции Республики Крым главного консультанта отдела обеспечения деятельности Комитета по противодействию коррупции Республики Крым.

3. Признать утратившим силу приказ от 10 октября 2016 года № 188 «Об утверждении Инструкции об организации рассмотрения обращений граждан в Комитете по противодействию коррупции Республики Крым;

признать утратившими силу пункты 7, 14 приказа от 06 июля 2020 года № 66 «О внесении изменений в некоторые приказы Комитета по

противодействию коррупции Республики Крым».

4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Заместитель председателя Комитета

A handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke, positioned between the title and the name.

С. СМОЛЬНИКОВ

**Инструкция
об организации рассмотрения обращений граждан в Комитете по
противодействию коррупции Республики Крым**

I. Общие положения

1. Настоящая Инструкция об организации работы по рассмотрению обращений граждан в Комитете по противодействию коррупции Республики Крым (далее соответственно – Инструкция, Комитет) устанавливает требования к организации работы по своевременному и полному рассмотрению обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов заявителям в срок, установленный законодательством Российской Федерации (далее – обращения).

2. Под обращением гражданина следует понимать обращение, направленное в адрес Комитета в письменной форме или в форме электронного документа, предложение, заявление или жалобу.

Положения, установленные настоящей Инструкцией, применяются к правоотношениям, связанным с организацией работы по рассмотрению обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, а также объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющих публично значимые функции государственных и муниципальных учреждений, иных организаций и должностных лиц, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации (далее – граждане).

3. Делопроизводство по обращениям, организация и обеспечение централизованного учета обращений, передача и контроль за движением и своевременным рассмотрением обращений в Комитете осуществляется лицом, ответственным за учет и соблюдение порядка рассмотрения обращений граждан.

4. Ответственность за организацию, соблюдение сроков рассмотрения обращений, состояние делопроизводства по обращениям в структурных подразделениях Комитета, несут руководители структурных подразделений Комитета.

5. Иные вопросы, связанные с порядком рассмотрения обращений, не урегулированные настоящей Инструкцией, регулируются Федеральным законом от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ).

6. Результатом рассмотрения обращений граждан является: письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов либо перенаправление обращения в другой государственный орган или соответствующему должностному лицу с уведомлением заявителя о переадресации обращения либо уведомление заявителя о невозможности рассмотрения обращения по существу поднимаемых вопросов;

ответ на устное обращение гражданина, принятого на личном приеме, с его согласия может быть дан устно, если указанные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, в остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

II. Прием, учет, регистрация и направление обращений на рассмотрение

7. Почтовый адрес Комитета для направления письменных обращений является: 295005, Республика Крым, г. Симферополь, проспект Кирова, 13.

Электронный адрес Комитета для направления обращений в форме электронного документа: kom.komtur@rk.gov.ru.

Прием обращений в телефонном режиме в Комитете не осуществляется.

8. Срок регистрации обращения – в течение трех дней со дня поступления.

9. В случае поступления обращения в день, предшествующий праздничным или выходным дням, его регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на выходной или нерабочий праздничный день, то днем окончания срока рассмотрения обращения считается ближайший, следующий за ним, рабочий день.

10. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иной государственный орган, орган местного самоуправления Республики Крым, организацию или должностному лицу, решение о продлении срока рассмотрения обращения может быть принято председателем Комитета или его заместителями, в соответствии с приказом о распределении должностных обязанностей между заместителями председателя (далее - руководство Комитета), на срок не более чем на тридцать календарных дней, с уведомлением исполнителем заявителя о принятом решении.

11. По направленному в установленном порядке запросу государственные органы, органы местного самоуправления Республики Крым или должностные лица обязаны в течение пятнадцати календарных дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения.

12. Обращения, поступившие в Комитет, регистрируются лицом, ответственным за учет и соблюдение порядка рассмотрения обращений граждан.

13. Обращения, поступившие в форме электронного документа, распечатываются на бумажном носителе, и дальнейшая работа с ними ведется в порядке, установленном Инструкцией.

Выемка обращений из почтового ящика осуществляется лицом, ответственным за учет и соблюдение порядка рассмотрения обращений граждан, не реже одного раза в течение рабочего дня.

14. Зарегистрированные обращения не позднее следующего рабочего дня с даты регистрации передаются руководству Комитета.

15. Руководство Комитета не позднее следующего рабочего дня с момента поступления обращения определяет (в виде резолюции) исполнителя, к компетенции которого относится решение поставленных в обращении вопросов (далее – ответственный исполнитель), после чего обращения (с резолюциями) возвращаются лицу, ответственному за учет и соблюдение порядка рассмотрения обращений граждан.

В резолюциях руководства Комитета могут быть указаны сроки и порядок разрешения обращения, а также необходимость осуществления контроля. Допускается установление сокращенных сроков рассмотрения обращения.

16. После определения руководством Комитета ответственных исполнителей, лицом, ответственным за учет и соблюдение порядка рассмотрения обращений граждан, обращение (с резолюцией) направляется ответственному исполнителю для рассмотрения и подготовки ответа, использования в работе, сведения или списываются в дело.

III. Порядок и сроки рассмотрения обращений, организация контроля за их рассмотрением

17. Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан включает в себя следующие процедуры:

- прием и регистрация обращений;
- рассмотрение обращений;
- направление обращения по компетенции;
- направление ответа на обращение;
- личный прием граждан.

18. Обращение гражданина рассматривается в течение тридцати календарных дней со дня регистрации, если руководством Комитета, не установлен более короткий срок его рассмотрения.

19. Руководитель структурного подразделения, определенного в качестве ответственного исполнителя, определяет из числа сотрудников соответствующего структурного подразделения ответственного исполнителя за рассмотрение обращения.

20. В случае ошибочного направления обращения в структурное подразделение Комитета, руководитель соответствующего структурного подразделения Комитета не позднее следующего рабочего дня с момента поступления обращения в возглавляемое им структурное подразделение возвращает его лицу, ответственному за учет и соблюдение порядка рассмотрения обращений граждан, с пометкой о передаче обращения по принадлежности.

21. Передача обращений из одного структурного подразделения Комитета в другое осуществляется только через лицо, ответственное за учет и соблюдение порядка рассмотрения обращений граждан, на основании служебной записки руководителя структурного подразделения Комитета, в которой указываются причина возврата и наименование структурного подразделения Комитета, которому необходимо направить обращение для рассмотрения.

22. В случаях, когда обращение направляется для рассмотрения двум или несколькими структурным подразделениям Комитета, ответственным исполнителем является структурное подразделение Комитета или его должностное лицо, указанное в резолюции первым.

23. Ответственность за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции ответственные исполнители.

24. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан, поступивших в Комитет, осуществляется лицом, ответственным за учет и соблюдение порядка рассмотрения обращений граждан.

25. Решение о постановке обращений на контроль принимается руководством Комитета.

26. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. 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 соответствующий орган в соответствии с его компетенцией.

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

28. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, ответственный исполнитель вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

29. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению

на рассмотрение в исполнительный орган государственной власти Республики Крым, органы местного самоуправления Республики Крым или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи календарных дней со дня регистрации сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления Республики Крым или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи календарных дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

30. 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.

31. 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 адрес Комитета.

32. Учет, систематизация и анализ обращений граждан осуществляются с использованием автоматизированной системы обращений граждан (далее – система «АСОГ»).

33. Лицо, ответственное за учет и соблюдение порядка рассмотрения обращений граждан обязано сверить указанные в обращении и на конверте фамилию, имя, отчество, адрес заявителя, прочитать обращение, определить его тематику и выявить поставленные заявителем вопросы, проверить обращение на повторность, зарегистрировать в регистрационной форме системы «АСОГ».

34. На лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу ставится регистрационный штамп с датой регистрации письма и регистрационным номером, который автоматически присваивается в системе «АСОГ».

В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

Конверт сохраняется вместе с обращением.

35. Информация о поступившем обращении вносится в регистрационную карточку системы «АСОГ». В обязательном порядке вносится следующая информация:

дата регистрации обращения;

фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя; почтовый адрес заявителя и (или) адрес электронной почты; канал поступления обращения;

сведения об адресате; состав документа (количество страниц); реквизиты сопроводительного письма (при наличии); краткое содержание обращения;

рубрика (в соответствии с Типовым общероссийским классификатором); вид обращения (заявление, предложение или жалоба); кратность обращения (повторное, коллективное); гражданство заявителя (при наличии информации);

форма обращения (письменное, в форме электронного документа, устное); тип предложения, заявления или жалобы;

предмет ведения (местные органы власти, Республика Крым как субъект Российской Федерации, Российская Федерация или совместное ведение).

36. Ответственность за полноту сведений, вносимых в регистрационные карточки системы «АСОГ», несет лицо, ответственное за учет и соблюдение порядка рассмотрения обращений граждан.

37. Если обращение подписано несколькими авторами, то регистрируется первый автор или автор, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным. Отметка о коллективности обращения вносится в регистрационную карточку системы «АСОГ».

Коллективные обращения, которые не содержат подписей заявителей, регистрируются по названию организации, предприятия, учреждения, из которого они поступили, и ответы на них направляются на почтовый адрес или адрес электронной почты, указанный в обращении.

38. Лицо, ответственное за учет и соблюдение порядка рассмотрения обращений граждан вносит в систему «АСОГ» информацию об исполнителях и текст резолюции к обращению, подготавливают, редактируют и распечатывают сопроводительное письмо исполнителям.

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

40. В случае если поставленные в обращениях граждан вопросы не входят в компетенцию Комитета, такие обращения в течение семи календарных дней со дня регистрации направляются в соответствующий орган государственной власти или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение вопросов, изложенных в обращении, с уведомлением об этом заявителя.

41. На депутатский запрос, поступивший в Комитет по обращениям граждан, ответ на него дается в письменной форме не позднее, чем за тридцать календарных дней со дня регистрации запроса в Комитете или в иной, согласованный с депутатом запроса срок.

42. Запросы или обращения депутатов Государственного Совета Республики Крым, поступившие в адрес Комитета, по вопросам, входящим в его компетенцию, обязано дать ответ на него в письменной форме не позднее, чем за пятнадцать календарных дней со дня его регистрации в

Комитете или в иной согласованный с депутатом срок. Если для подготовки ответа на запрос депутата необходимо провести проверку (проверки), изучить дополнительные материалы, ответ на запрос может быть дан не позднее, чем за тридцать календарных дней со дня получения указанного запроса. При этом Комитет обязан проинформировать Государственный Совет Республики Крым о причинах продления срока подготовки ответа.

Ответственный исполнитель, которому направлено обращение, обязан дать ответ на него в письменной форме не позднее, чем за двадцать календарных дней со дня его регистрации в Комитете.

43. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления Республики Крым, иную организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

IV. Порядок завершения работы с обращением

44. Рассмотрение обращения завершается подготовкой ответа и направлением его заявителю.

45. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в адрес Комитета в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в адрес Комитета в письменной форме.

46. Для принятия решения о продлении срока рассмотрения обращения в соответствии с пунктом 11 раздела 2 настоящей Инструкции ответственный исполнитель не позднее, чем за три календарных дня до истечения срока исполнения обращения готовит служебную записку с обоснованием необходимости принятия такого решения и представляет ее руководству Комитета, наложившему резолюцию о рассмотрении обращения гражданина. Руководство Комитета на основании служебной записки исполнителя принимает решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении заявителю уведомления о продлении срока рассмотрения обращения.

47. Обращение, срок рассмотрения которого продлен, в архив не направляется до разрешения вопросов, поднимаемых в нем.

48. После завершения рассмотрения письменного обращения, подлинник обращения, копия ответа и все материалы, относящиеся к рассмотрению обращения, передаются лицу, ответственному за учет и соблюдение порядка рассмотрения обращений граждан в Комитете.

49. Исполнители, ответственные за рассмотрение обращений, несут установленную законодательством ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов.

V. Организация личного приема граждан

50. Личный прием граждан в Комитете осуществляется руководством Комитета в соответствии с утвержденными графиками по предварительной записи.

Графики личного приема граждан размещаются на официальном сайте Комитета.

51. Организация личного приема граждан возлагается на лицо, ответственное за организацию и проведение личного приема граждан руководством Комитета.

52. Личный прием граждан проводится в служебных кабинетах, расположенных по адресу, указанному в пункте 7 настоящей Инструкции.

53. Запись граждан на личный прием осуществляется лицом, ответственным за учет и соблюдение порядка рассмотрения обращений граждан, на основании письменных заявлений граждан.

54. Заявления граждан о личном приеме могут быть направлены по адресу, указанному в пункте 7 настоящей Инструкции, а также посредством передачи заявления в Комитет.

Заявления о приеме, переданные по телефону к рассмотрению не принимаются.

55. Заявления граждан о личном приеме регистрируются лицом, ответственным за учет и соблюдение порядка рассмотрения обращений граждан.

56. В случаях, когда вопросы, поднимаемые в письменном заявлении о личном приеме, не относятся к компетенции Комитета, гражданину направляется письменное разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

57. Запись на повторный личный прием производится не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение.

58. Срок рассмотрения заявления, подготовки документов и полной информации к приему не должен превышать 30 дней со дня регистрации заявления. В исключительных случаях срок рассмотрения заявления может быть продлён не более чем на 30 дней, о чем уведомляется заявитель.

59. Руководство Комитета, рассмотрев заявление о личном приеме, может принять решение о перенаправлении заявления в установленном порядке в другой орган или должностному лицу, в полномочия которых входит решение поднимаемых в заявлении вопросов, с уведомлением гражданина о перенаправлении заявления.

60. В случае если в письменном заявлении гражданина о личном приеме содержится вопрос или вопросы, на которые ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными им обращениями, и при этом в обращении гражданина не приводятся новые доводы или обстоятельства, гражданину в записи на личный прием может быть оказано.

61. Решение об отказе гражданину в записи на личный прием по вышеуказанному основанию принимает руководство Комитета.

VI. Прием граждан

62. Прием граждан осуществляется после предварительного рассмотрения заявлений и подготовки необходимых материалов.

63. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

64. Граждане, записанные на личный прием, пропускаются в здание в порядке, предусмотренном постановлением Совета министров Республики Крым от 26 октября 2016 года № 519 «Об утверждении Положения о пропускном режиме в административном здании Совета министров Республики Крым (г. Симферополь, пр. Кирова, 13)».

65. Лицо, ответственное за организацию и проведение личного приема граждан руководством Комитета, обеспечивает подготовку пропусков для граждан, записанных на личный прием.

66. До начала приема гражданин, приглашенный на прием, обязан предъявить документ, удостоверяющий его личность.

67. Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности согласно предварительной записи.

68. Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы, инвалиды и участники Великой Отечественной войны, а также беременные женщины принимаются вне очереди.

69. В случае неявки гражданина на личный прием и невозможности рассмотрения обращения без его участия должностное лицо, ведущее прием, вправе перенести рассмотрение его обращения на новый срок, но не более чем на один месяц, о чем сообщается гражданину.

70. При повторной неявке гражданина на личный прием и невозможности рассмотрения обращения без его участия его обращение остается без рассмотрения.

71. В случае отсутствия в назначенный день приёма (командировка, болезнь или другие уважительные причины) должностного лица, проводящего прием граждан, прием переносится на другой день, о чем гражданин уведомляется.

По решению руководства Комитета проведение личного приема может быть поручено другому должностному лицу.

72. Результаты личного приема граждан заносятся в карточку личного приема граждан.

73. Содержание устного обращения также 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 в установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» сроки.

При необходимости для рассмотрения поставленных заявителем вопросов на прием приглашается специалист соответствующего структурного подразделения Комитета.

74. На письменных обращениях, принятых в ходе личного приема, указывается дата и делается отметка «принято на личном приеме». Рассмотрение указанных обращений осуществляется в соответствии с настоящей Инструкцией.

75. Если в ходе личного приема гражданина выясняется, что решение вопросов, содержащихся в обращении, не относится к компетенции Комитета, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

76. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чем заносится информация в карточку личного приема гражданина.

VII. Формирование дел с обращениями граждан

77. Обращения вместе с материалами по результатам их рассмотрения формируются в дела в структурном подразделении - ответственном исполнителе, по форме согласно приложению 1 к настоящей Инструкции.

78. В папку «Дело» вкладываются:

1) подлинник письменного обращения или (если оно подлежало возврату в вышестоящую инстанцию либо направлено для рассмотрения в другую инстанцию) ксерокопия обращения;

2) резолюция председателя Комитета либо его заместителей;

3) копия уведомления заявителю о передаче его обращения на рассмотрение;

4) письмо о продлении рассмотрения обращения, если рассмотрение продлевалось, с уведомлением лица, направившего обращение;

5) копия ответа заявителю по результатам рассмотрения его обращения;

6) иные документы и материалы, относящиеся к рассмотрению обращения;

7) бланк внутренней описи документов дела.

79. Обращения, оформленные в дела, передаются лицу, ответственному за учет и соблюдение порядка рассмотрения обращений граждан, и хранятся в Комитете в соответствии номенклатурой дел, утвержденной приказом Комитета.

Приложение 1
к Инструкции об организации
рассмотрения обращений граждан
в Комитете по противодействию
коррупции Республики Крым

КОМИТЕТ ПО ПРОТИВОДЕЙСТВИЮ КОРРУПЦИИ РЕСПУБЛИКИ КРЫМ

ПРЕДЛОЖЕНИЕ, ЗАЯВЛЕНИЕ, ЖАЛОБА
(необходимое подчеркнуть)

Дело № _____

гр. _____
(фамилия, имя, отчество)

адрес: _____

Исполнитель:
Начато: «__» _____ 20__ г.
Окончено: «__» _____ 20__ г.
Хранить _____
Инв. _____

подлежит возврату