



СЛУЖБА  
З ЕКОЛОГІЧНОГО  
ТА ТЕХНОЛОГІЧНОГО  
НАГЛЯДУ РЕСПУБЛІКИ КРИМ

СЛУЖБА  
ПО ЭКОЛОГИЧЕСКОМУ  
И ТЕХНОЛОГИЧЕСКОМУ  
НАДЗОРУ РЕСПУБЛИКИ КРЫМ

КЪЫРЫМ  
ДЖУМХУРИЕТИНИНЪ  
ЭКОЛОГИЯ ВЕ ТЕХНОЛОГИЯ  
НЕЗАРЕТИ ДАИРЕСИ

## П Р И К А З

10.01.2024

№ 1-п

г. Симферополь

### Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших в адрес Службы по экологическому и технологическому надзору Республики Крым

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации, статьями 83, 84 Конституции Российской Федерации, Положением о Службе по экологическому и технологическому надзору Республики Крым, утвержденным постановлением Совета министров Республики Крым от 23 июля 2014 г. № 224, п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемый Порядок организации работ по рассмотрению обращений граждан, поступивших в адрес Службы по экологическому и технологическому надзору Республики Крым.

2. Признать утратившим силу приказ Службы по экологическому технологическому надзору Республики Крым от 12 сентября 2019 г. № 255-п «Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений и приёма граждан в Службе по экологическому и технологическому надзору Республики Крым»

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на первого заместителя начальника службы.

Начальник службы

П. Н. Козлов

Приложение  
к приказу Службы по  
экологическому и технологическому  
надзору Республики Крым  
от «16» 01 2022 г. № 1-12

**Порядок  
организации работы по рассмотрению обращений граждан,  
поступивших в адрес Службы по экологическому  
и технологическому надзору Республики Крым**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящий Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших в адрес Службы по экологическому и технологическому надзору Республики Крым (далее - Порядок) устанавливает требования к организации работы по своевременному и полному рассмотрению устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов заявителям в срок, установленный законодательством Российской Федерации.

1.2. Под обращением гражданина следует понимать обращение, направленное в адрес Службы по экологическому и технологическому надзору Республики Крым (далее – Крымтехнадзор) в письменной форме или в форме электронного документа, предложение, заявление или жалобу, а также устное обращение гражданина, поданное в ходе личного приема начальника, первого заместителя начальника, заместителей начальника Крымтехнадзора.

Положения, установленные настоящим Порядком, 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).

1.3. При рассмотрении обращения гражданина должностные лица: обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других территориальных органах федеральных органов исполнительной власти и исполнительных органах государственной власти Республики Крым (далее - государственные органы), органах местного самоуправления муниципальных образований в Республике Крым (далее - орган местного самоуправления Республики

Крым) и у должностных лиц, на которых возложено осуществление публично значимых функций;

принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

дают письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 3.3 - 3.8 раздела 3 настоящего Порядка;

уведомляют гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления Республики Крым или должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

1.4. При рассмотрении обращения, поступившего в адрес Крымтехнадзора, гражданин имеет право:

представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании. К обращениям, поступившим в форме электронного документа, гражданин вправе приложить необходимые документы и материалы в электронной форме;

знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 3.3 - 3.8 раздела 3 настоящего Порядка, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в случае, предусмотренном абзацем 2 пункта 3.39 раздела 3 настоящего Порядка, на основании обращения с просьбой о его предоставлении;

подавать жалобу на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

1.5. 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.

Ответ на обращение не дается в случае, если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ.

## 2. Требования к организации рассмотрения обращений граждан

2.1. Почтовым адресом Крымтехнадзора для направления письменных обращений является: 295026, г. Симферополь, ул. Набережная, д.71.

Гражданин может лично передать письменное обращение в Крымтехнадзор.

2.2. График (режим) работы Крымтехнадзора:

понедельник – четверг - 9.00 - 18.00;

пятница - 9.00 - 16.45;

перерыв - 13.00 - 13.45;

предпраздничные дни - 9.00 - 17.00;

суббота и воскресенье - выходные дни.

2.3. Обращения в форме электронного документа направляются исключительно:

- через государственную информационную систему Республики Крым «Портал Правительства Республики Крым» (далее - портал Правительства Республики Крым) посредством: Модуля портала Правительства Республики Крым» (далее - «Интернет-приёмная»), находящегося по адресу сервера <https://rk.gov.ru>, или путем перехода по ссылке <https://rk.gov.ru/profile/welcome> в сети «Интернет». Обращения в виде электронного документа в «Интернет-приёмную» оформляются через личный кабинет зарегистрированного пользователя Единой системы идентификации и аутентификации Единого портала государственных услуг и функций «Госуслуги». Также доступно направление обращений в «Интернет-приёмную» незарегистрированными пользователями без авторизации в Единой системе идентификации и аутентификации Единого портала государственных услуг и функций «Госуслуги»;

- на адрес электронной почты Крымтехнадзора <https://set.rk.gov.ru/ru/index>.

В Крымтехнадзоре действует телефонная «горячая линия». Обратиться на телефонную «горячую линию» можно по номеру телефона, указанному на официальном сайте Крымтехнадзора.

Звонки «горячей линии» принимаются в следующем режиме:

Понедельник - четверг: с 09:00 до 18:00 (кроме праздничных дней)

Пятница: с 09:00 до 16:45 (кроме праздничных дней)

Обеденный перерыв: с 13:00 до 13:45

Суббота, воскресенье: выходные дни

Порядок работы телефонной «горячей линии» регулируется «Положением о работе с сообщениями, поступающими на телефонную «горячую линию» Службы по экологическому и технологическому надзору Республики Крым».

2.4. Сведения о месте нахождения и телефонных номерах Крымтехнадзора, почтовом адресе и адресе электронной почты для направления обращений граждан размещены на официальном портале Крымтехнадзора в сети «Интернет»: <https://set.rk.gov.ru/ru/index>.

2.5. Визуальная и текстовая информация о порядке рассмотрения обращений граждан размещается на информационном стенде, а также на официальном сайте Крымтехнадзора в сети «Интернет»: <https://set.rk.gov.ru/ru/index>.

На информационном стенде размещается следующая обязательная информация:

- режим работы;
- требования к письменным обращениям граждан;
- график личного приема граждан руководством Крымтехнадзора;
- почтовый адрес Крымтехнадзора;
- выписки из нормативных правовых актов, регламентирующих порядок и сроки рассмотрения обращений граждан;
- разъяснительная информация по текущим и наиболее актуальным вопросам граждан.

2.6. Обращение гражданина рассматривается в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня регистрации, если начальником, первым заместителем начальника, заместителями начальника, руководителями структурных подразделений Крымтехнадзора не установлен более короткий срок его рассмотрения.

В случае, если в обращении, поступившем в Крымтехнадзор с резолюцией Главы Республики Крым, Совета министров Республики Крым для рассмотрения по существу, не были установлены контрольные сроки исполнения, то сроки исполнения обращения исчисляются со дня регистрации обращения в Совете министров Республики Крым.

2.7. Срок регистрации обращения - в течение 3 (трех) дней со дня поступления.

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.

2.8. 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 начальником Крымтехнадзора, а также первым заместителем начальника либо заместителями начальника на период его замещения, на срок не более чем на 30 (тридцать) календарных дней, с уведомлением исполнителем заявителя о принятом решении.

По направленному в установленном порядке запросу государственные

органы, органы местного самоуправления Республики Крым или должностные лица обязаны в течение 15 (пятнадцати) календарных дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения.

2.9. Ответственность за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений несут должностные лица Крымтехнадзора, являющиеся непосредственными исполнителями.

2.10. Обращения, поступившие в Крымтехнадзор, передаются исполнителям в соответствии с резолюциями начальника, первого заместителя начальника, заместителей начальника Крымтехнадзора.

2.11. В случае, если решение поставленных в обращении вопросов не относится к компетенции Крымтехнадзора, обращение в течение 7 (семи) дней со дня его регистрации направляется в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

В случае, если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов государственной власти, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение 7 (семи) дней со дня его регистрации направляется в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам.

2.12. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение 5 (пяти) дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

2.13. Обращения, направленные в Крымтехнадзор федеральными органами государственной власти, Главой Республики Крым, Председателем Совета министров Республики Крым, заместителями Председателя Совета министров Республики Крым, Аппаратом Совета министров Республики Крым с просьбой об информировании по результатам рассмотрения рассматриваются в сроки, установленные ими, или в сроки, установленные начальником, первым заместителем начальника, заместителями начальника Крымтехнадзора. Если вышеуказанные сроки установлены не были, то обращения рассматриваются в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня их регистрации в Крымтехнадзоре.

### **3. Организация работы по рассмотрению обращений граждан**

3.1. 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.

3.2. Обращение, поступившее в адрес Крымтехнадзора, подлежит обязательному рассмотрению.

3.3. 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.

3.4. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 (семи) календарных дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

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

3.6. 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 7 (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 7 (семи) календарных дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

3.7. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись гражданином в Крымтехнадзор. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

Решение о прекращении переписки ввиду безосновательности рассмотрения очередного обращения принимается начальником Крымтехнадзора, а также первым заместителем начальника либо заместителями начальника на период его замещения.

В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с абзацем вторым пункта 3.39 настоящего раздела на официальном портале Правительства Республики Крым в сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение 7 (семи) календарных дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

3.8. 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.

3.9. 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 Крымтехнадзора.

3.10. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится работником отдела организационной работы, делопроизводства и закупок, на которого возложены обязанности по приему и регистрации входящей корреспонденции Крымтехнадзора.

3.11. По просьбе гражданина, на копии или втором экземпляре принятого обращения проставляется отметка о принятии, содержащая дату поступления обращения и контактный телефон.

3.12. Письма с пометкой «Лично», поступившие в адрес Крымтехнадзора, с правильно указанными фамилией, инициалами и должностью не вскрываются и передаются должностному лицу Крымтехнадзора, которому они адресованы. В случаях, когда такие письма квалифицируются как обращения граждан, корреспонденция в течение 1 (одного) рабочего дня передается должностным лицом в отдел организационной работы, делопроизводства и закупок на регистрацию и передачу на рассмотрение лицу, которому обращение адресовано.

3.13. В случае, если пометка «Лично» указана гражданином непосредственно на обращении, поступившем в отдел организационной работы, делопроизводства и закупок, такое обращение направляется на рассмотрение в общем порядке.

3.14. Регистрация обращений граждан, поступивших в Крымтехнадзор, независимо от способов их доставки, производится в автоматизированной системе СЭД «Диалог» (далее – СЭД «Диалог») работником отдела организационной работы, делопроизводства и закупок, на которого возложены обязанности по приему и регистрации входящей корреспонденции.

3.15. На лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу ставится регистрационный штамп с датой регистрации письма и регистрационным номером входящего документа, который автоматически присваивается



в СЭД «Диалог».

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.

3.16. Поступившие в отдел организационной работы, делопроизводства и закупок и зарегистрированные в СЭД «Диалог» обращения граждан, сортируются работником, на которого возложены обязанности по приему и регистрации входящей корреспонденции, для дальнейшей передачи на резолюцию:

- начальнику службы;
- первому заместителю начальника;
- заместителям начальника.

3.17. После рассмотрения обращений граждан начальником, первым заместителем начальника, заместителями начальника Крымтехнадзора, работник отдела организационной работы, делопроизводства и закупок, ответственный за работу приемной Крымтехнадзора, направляет их на исполнение путем внесения в СЭД «Диалог» текста наложенных резолюций.

Оригиналы обращений граждан передаются работнику отдела организационной работы, делопроизводства и закупок, ответственному за работу с обращениями граждан для дальнейшей обработки.

Оригиналы рассматриваемых Крымтехнадзором обращений граждан, кроме указанных в пункте 3.26 настоящего раздела, помещаются в учетные дела, которые находятся в отделе организационной работы, делопроизводства и закупок.

3.18. Учет и систематизация обращений граждан осуществляются работником отдела организационной работы, делопроизводства и закупок, ответственным за работу с обращениями граждан с использованием автоматизированной системы обращений граждан (далее - система «АСОГ»).

3.19. Работник отдела организационной работы, делопроизводства и закупок, ответственный за работу с обращениями граждан обязан 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».

3.20. Информация о поступившем обращении вносится в регистрационную карточку системы «АСОГ». На регистрационный штамп Крымтехнадзора вносится номер обращения, который автоматически присваивается в системе «АСОГ». В обязательном порядке в регистрационную карточку системы «АСОГ» вносится следующая информация:

- дата регистрации обращения;
- фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя; почтовый адрес заявителя и (или) адрес электронной почты; канал поступления обращения;
- сведения о корреспонденте, направившем обращение в Крымтехнадзор;
- 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.

3.21. Ответственность за полноту сведений, вносимых в регистрационные карточки системы «АСОГ», несет работник отдела организационной работы, делопроизводства и закупок, ответственный за работу с обращениями граждан.

3.22. 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.

3.23. Решение о направлении обращения на рассмотрение по компетенции принимается начальником, первым заместителем начальника, заместителями начальника Крымтехнадзора, независимо от того, кому оно адресовано, за исключением обращений, адресованных вышестоящими органами власти конкретным должностным лицам, за исключением обращений по резолюциям рассмотрение которых требует информирования Главу Республики Крым, Председателя Совета министров Республики Крым, заместителей Председателя Совета министров Республики Крым, Аппарат Совета министров Республики Крым.

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

3.25. В случае, если поставленные в обращениях граждан вопросы не входят в компетенцию Крымтехнадзора, такие оригиналы обращений в течение 7 (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. В учетные дела помещаются копии перенаправленных обращений граждан.

Сопроводительные письма о направлении обращения на рассмотрение в исполнительные органы государственной власти Республики Крым, органы местного самоуправления Республики Крым или должностному лицу в соответствии с их компетенцией подписывает начальник, первый заместитель начальника, заместители начальника Крымтехнадзора.

3.26. Если заявитель ранее обращался в Крымтехнадзор и не удовлетворен принятым решением, обращение передается начальнику

Крымтехнадзора.

3.27. Обращения граждан, поступившие в Крымтехнадзор от Главы Республики Крым, из Совета министров Республики Крым и федеральных органов государственной власти, передаются начальнику, первому заместителю начальника, заместителям начальника Крымтехнадзора.

3.28. Сведения по каждому обращению, поступившему на рассмотрение в Крымтехнадзор, вносятся в «Журнал регистрации обращений граждан» и передаются под роспись исполнителям в соответствии с резолюциями начальника, первого заместителя начальника, заместителей начальника Крымтехнадзора.

В «Журнал регистрации обращений граждан» вносится следующая информация:

- номер обращения, автоматически присвоенный системой «АСОГ»;
- дата поступления и входящий номер обращения, автоматически присвоенные автоматизированной системой СЭД «Диалог»;
- количество листов обращения;
- сведения о повторности и коллективности обращения;
- фамилия и инициалы, адрес проживания заявителя;
- сведения об источнике поступления обращения в Крымтехнадзор;
- краткое содержание обращения;
- текст резолюции по обращению с указанием руководителя, наложившего резолюцию и исполнителя;
- информация об осуществлении текущего контроля (контрольный срок ответа);
- дата и подпись исполнителя в получении обращения;
- сведения о перенаправлении обращения по подведомственности;
- сведения о рассмотрении обращения по существу;
- примечания.

3.29. По каждому зарегистрированному в системе «АСОГ» обращению, работником отдела организационной работы, делопроизводства и закупок, ответственным за работу с обращениями граждан, составляется «Справка по обращению», в которую вносятся сведения об исполнителях, о сроках, результатах рассмотрения и другие отметки, необходимые для составления информации и анализов по работе с обращениями граждан.

3.30. Должностные лица, которым поручено рассмотрение обращения, обеспечивают полное и объективное рассмотрение обращения в соответствии с требованиями, установленными законодательством Российской Федерации, законодательством Республики Крым и настоящим Порядком.

3.31. В случае, если рассмотрение обращения поручено одновременно нескольким исполнителям Крымтехнадзора, ответственным за организацию рассмотрения обращения и подготовку обобщенного ответа считается исполнитель, указанный в резолюции первым (далее - ответственный исполнитель). При этом соисполнители, указанные в резолюции, предоставляют информацию в адрес ответственного исполнителя для обобщения.

В случае, если обращение переадресовано для рассмотрения

по компетенции одновременно нескольким исполнительным органам государственной власти Республики Крым, органам местного самоуправления Республики Крым, рассмотрение обращения и подготовка ответа каждым исполнителем осуществляется самостоятельно в пределах вопросов, отнесенных к их компетенции.

В случае, если рассмотрение обращения федеральными органами государственной власти, Главой Республики Крым, Председателем Совета министров Республики Крым, заместителями Председателя Совета министров Республики Крым поручено совместно исполнительным органам государственной власти Республики Крым, органам местного самоуправления Республики Крым, ответственным за организацию рассмотрения обращения и подготовку обобщенного ответа считается исполнитель, указанный в резолюции первым. При этом соисполнители, указанные в резолюции, предоставляют информацию в адрес ответственного исполнителя для обобщения.

3.32. Депутатский запрос, адресованный в Крымтехнадзор депутатом Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации по обращениям граждан, передается на рассмотрение тому должностному лицу, которому он адресован, либо должностному лицу его заменяющему.

Должностное лицо, которому направлен депутатский запрос, должно дать ответ на него в письменной форме не позднее чем через 30 (тридцать) календарных дней со дня регистрации запроса в Крымтехнадзоре или в иной, согласованной с депутатом запроса срок.

Ответ на депутатский запрос должен быть подписан тем должностным лицом, которому направлен запрос, либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

3.33. Запросы или обращения депутатов Государственного Совета Республики Крым, поступившие в адрес Крымтехнадзора, по вопросам, входящим в компетенцию Крымтехнадзора, передаются на рассмотрение тому должностному лицу, которому они адресованы.

Должностное лицо, которому направлен запрос депутата, обязано дать ответ на него в письменной форме не позднее чем через 15 (пятнадцать) календарных дней со дня его регистрации в Крымтехнадзоре или в иной согласованной 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 через 30 (тридцать) календарных дней со дня получения указанного запроса. При этом должностное лицо, которому направлен запрос, обязано проинформировать Государственный Совет Республики Крым о причинах продления срока подготовки ответа.

3.34. В случае, если при рассмотрении обращения, направленного Главой Республики Крым, Председателем Совета министров Республики Крым или заместителями Председателя Совета министров Республики Крым, между его исполнителями возникают разногласия о компетенции данного обращения, оно направляется в трехдневный срок Главе Республики Крым, Председателю Совета министров Республики Крым или заместителям

Председателя Совета министров Республики Крым с приложением мотивированной служебной записки, в которой указывается исполнительный орган государственной власти Республики Крым, в чью компетенцию входят поставленные в обращении вопросы.

В случае отсутствия мотивированной служебной записки обращения к возврату в Управление по работе с обращениями граждан и их личного приема Аппарата Совета министров Республики Крым не принимаются.

3.35. 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.

3.36. Государственный орган, орган местного самоуправления Республики Крым, или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления Республики Крым или должностного лица, обязаны в течение 15 (пятнадцати) календарных 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.

Продление сроков предоставления информации по запросу не допускается.

3.37. Обращение гражданина считается рассмотренным, если дан ответ на все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и заявитель проинформирован о результатах.

В ответе должны быть определены сроки или условия решения поднятого вопроса. Если решить вопрос не представляется возможным, ответ заявителю должен содержать четкие разъяснения со ссылкой на действующее законодательство и, при возможности, предложение других вариантов решения проблемы.

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

Ответ на обращение, поступившее в адрес Крымтехнадзора, 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, в том числе ответ с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований действующего законодательства на официальном сайте Правительства Республики Крым в

сети «Интернет».

3.39. Ответы на обращения граждан подписываются начальником, первым заместителем начальника, заместителями начальника Крымтехнадзора.

3.40. С ответом на обращение гражданина возвращаются подлинники документов, приложенные заявителем к своему обращению. Если в письме не содержатся просьбы об их возврате, они остаются в учетном деле заявителя.

3.41. Ответы на обращения печатаются на бланках документов установленного образца согласно «Инструкции по делопроизводству в Службе по экологическому и технологическому надзору Республики Крым», утвержденной приказом Крымтехнадзора от 09.01.2019 № 1-п (с изменениями). В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия, имя, отчество исполнителя и номер его служебного телефона.

3.42. Для принятия решения о продлении срока рассмотрения обращения в соответствии с пунктом 2.8 раздела 2 настоящего Порядка исполнитель не позднее чем за 3 (три) календарных дня до истечения срока исполнения обращения готовит докладную записку с обоснованием необходимости принятия такого решения и представляет ее должностному лицу, наложившему резолюцию о рассмотрении обращения гражданина.

Должностное лицо на основании докладной записки исполнителя принимает решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении заявителю уведомления о продлении срока рассмотрения обращения.

Копию докладной записки с решением о продлении срока рассмотрения обращения и письмо заявителю об уведомлении о продлении срока рассмотрения обращения ответственный исполнитель представляет в отдел организационной работы, делопроизводства и закупок, для изменения контрольных сроков.

При принятии решения о продлении срока рассмотрения обращения в регистрационной карточке системы «АСОГ» работником отдела организационной работы, делопроизводства и закупок, ответственным за работу с обращениями граждан, проставляется новый срок рассмотрения обращения.

3.43. В случае, если контроль за рассмотрением обращения установлен федеральным органом государственной власти, Главой Республики Крым, Председателем Совета министров Республики Крым, заместителями Председателя Совета министров Республики Крым, то ответственный исполнитель обязан заблаговременно согласовать с ними продление срока рассмотрения обращения, сообщив письменно о результатах согласования в отдел организационной работы, делопроизводства и закупок, для внесения новых сроков в регистрационную карточку системы «АСОГ».

3.44. Контроль за сроками исполнения резолюций по рассмотрению обращений, а также организацию делопроизводства по исполнению поручений при оформлении обращений в Крымтехнадзоре осуществляется отделом организационной работы, делопроизводства и закупок.

3.45. После завершения рассмотрения письменного обращения, копии ответов по обращениям и все материалы, относящиеся к рассмотрению обращений, передаются в отдел организационной работы, делопроизводства и закупок для приобщения к учетным делам и проверки правильности их оформления.

Каждое рассмотренное обращение оформляется обложка дела, на которой указывается следующая информация:

- номер обращения, автоматически присвоенный системой «АСОГ»;
- фамилия, инициалы заявителя;
- сведения об исполнителе (фамилия, инициалы)
- даты начала и окончания рассмотрения обращения;
- срок хранения дела.

3.46. При поступлении отработанных обращений граждан в отдел организационной работы, делопроизводства и закупок, работник, ответственный за работу с обращениями граждан снимает обращение с контроля. При этом проверяется полнота представленного пакета документов, соблюдение сроков рассмотрения обращения. В систему «АСОГ» вносится отсканированный ответ, дата закрытия обращения, отметка о результате рассмотрения обращения гражданина: «Поддержано», «Разъяснено», «Не поддержано», «Не подлежит рассмотрению», «Дан ответ не по существу», «Оставлено без ответа».

3.47. Должностные лица, ответственные за рассмотрение обращений, несут установленную законодательством ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов.

#### **4. Рассмотрение обращений по поручению Главы Республики Крым, Председателя Совета министров Республики Крым**

4.1. Обращение, поступившее в Крымтехнадзор из Управления по работе с обращениями граждан Apparата Совета министров Республики Крым, в том числе с резолюциями Главы Республики Крым, Председателя Совета министров Республики Крым регистрируются, учитываются и систематизируются в соответствии с пунктами 3.14 – 3.22 раздела 3 настоящего Порядка.

4.2. Срок рассмотрения обращения по резолюции Главы Республики Крым, Председателя Совета министров Республики Крым – 30 (тридцать) календарных дней со дня регистрации обращения в Крымтехнадзоре, если Главой Республики Крым или Председателем Совета министров Республики Крым не установлен более короткий срок рассмотрения.

4.3. Срок исполнения резолюции, требующий предоставления доклада на имя Главы Республики Крым, Председателя Совета министров Республики Крым или проекта ответа за подписью Главы Республики Крым, Председателя Совета министров Республики Крым, продлевается Главой Республики Крым или Председателем Совета министров Республики Крым соответственно.

Письмо с просьбой о продлении срока исполнения резолюции, указанной в абзаце первом настоящего пункта, направляется в адрес Главы Республики Крым, Председателя Совета министров Республики Крым ответственным исполнителем не позднее чем за 7 (семь) календарных дней до истечения срока исполнения резолюции.

4.4. Обращения граждан, по которым имеется резолюция «Контроль», равно как и штамп «Контроль», рассматриваются в течение 20 (двадцати) календарных дней, исчисляемых от даты резолюции Главы Республики Крым, Председателя Совета министров Республики Крым. Контроль за исполнением указанной резолюции осуществляется Управлением по работе с обращениями граждан и их личного приема Аппарата Совета министров Республики Крым и отделом организационной работы, делопроизводства и закупок Крымтехнадзора.

4.5. При рассмотрении обращений граждан, по которым наложены резолюции Главы Республики Крым, Председателя Совета министров Республики Крым, необходимо:

обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, направить заявителю письменный ответ по существу вопроса;

провести встречу (либо связаться по телефону) с гражданином, направившим обращение, для разъяснения хода рассмотрения и сроков исполнения обращения, при этом, если в резолюции Главы Республики Крым, Председателя Совета министров Республики Крым поручается должностному лицу провести прием гражданина (телефонный разговор), то прием должен быть проведен именно тем должностным лицом, которому дано соответствующее поручение. Если в соответствии с резолюцией Главы Республики Крым, Председателя Совета министров Республики Крым по результатам рассмотрения обращения необходимо подготовить доклад на имя Главы Республики Крым, Председателя Совета министров Республики Крым, то в докладе указывается, кем и когда была проведена встреча (телефонный разговор) с гражданином.

Доклад на имя Главы Республики Крым, Председателя Совета министров Республики Крым по результатам рассмотрения обращения оформляется форме электронного документа, а также на бумажном носителе с визами соисполнителей и представляется ответственным исполнителем помощникам Главы Республики Крым.

Проект ответа за подписью Главы Республики Крым, Председателя Совета министров Республики Крым с приложением сопроводительного письма в адрес Главы Республики Крым, Председателя Совета министров Республики Крым оформляется в электронной форме, а также на бумажном носителе с визами соисполнителей, начальника Главного правового управления Аппарата Совета министров Республики Крым и передается ответственным исполнителем помощникам Главы Республики Крым, Председателя Совета министров Республики Крым.

4.6. В тексте проекта ответа на обращение указывается, что обращение рассмотрено «согласно резолюции Главы Республики Крым, Председателя Совета министров Республики Крым».



Ответ, в том числе уведомление заявителю о продлении срока рассмотрения обращения, подписывается тем должностным лицом, которое указано в резолюции.

4.7. Письменные обращения граждан, направленные в адрес Крымтехнадзора, по которым наложены резолюции Главы Республики Крым, Председателя Совета министров Республики Крым, находятся на контроле в Управлении по работе с обращениями граждан Аппарата Совета министров Республики Крым и ставятся на контроль в отделе организационной работы, делопроизводства и закупок Крымтехнадзора.

## **5. Организация личного приема граждан**

5.1. Личный прием граждан начальником, первым заместителем начальника, заместителями начальника Крымтехнадзора осуществляется в соответствии с «Положением об организации личного приема граждан в Службе по экологическому и технологическому надзору Республики Крым».

## **6. Контроль за рассмотрением обращений**

6.1. Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного рассмотрения обращений граждан, принятия мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, мониторинга поступающих обращений граждан.

6.2. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан в Крымтехнадзоре осуществляется отделом организационной работы, делопроизводства и закупок.

6.3. Отделом организационной работы, делопроизводства и закупок на контроль ставятся все обращения, поступившие в Крымтехнадзор, согласно резолюций начальника, первого заместителя начальника, заместителей начальника Крымтехнадзора. Постановка обращений на контроль производится с целью устранения недостатков в работе по рассмотрению обращений, получения материалов для обзоров, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся ранее мер в случае повторных (многократных) обращений заявителей.

6.4. На особый контроль отделом организационной работы, делопроизводства и закупок ставится рассмотрение обращений граждан, поступивших:

из федеральных органов государственной власти;

из Управления по работе с обращениями граждан Аппарата Совета министров Республики Крым, в том числе с резолюциями Главы Республики Крым, Председателя Совета министров Республики Крым, заместителей Председателя Совета министров Республики Крым;

коллективных, повторных, резонансных и имеющих наибольшую социальную значимость обращений граждан.

6.5. Контроль за рассмотрением обращений включает:

постановку на контроль и выполнение резолюций начальника, первого заместителя начальника, заместителей начальника Крымтехнадзора по рассмотрению обращений;

сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений граждан;

сбор информации о ходе исполнения резолюций начальника, первого заместителя начальника, заместителей начальника Крымтехнадзора по обращениям граждан;

выполнение резолюций по рассмотрению обращений граждан.

Обращения снимаются с контроля, если рассмотрены все поставленные в них вопросы и даны письменные ответы.

6.6. С целью осуществления контроля за рассмотрением обращений, работник отдела организационной работы, делопроизводства и закупок, ответственный за работу с обращениями граждан, по каждому обращению составляет справку по обращению, в которую на протяжении всего срока рассмотрения вносятся следующие сведения:

номер обращения, автоматически присвоенный системой «АСОГ»;

фамилия и инициалы заявителя;

дата поступления и входящий номер обращения, автоматически присвоенные автоматизированной системой СЭД «Диалог»;

фамилия и инициалы исполнителя, согласно резолюции;

установленный срок для рассмотрения обращения;

способ направления обращения в Крымтехнадзор;

сведения о повторности обращения;

сведения о коллективности обращения;

сведения о возможности возникновения социальной напряженности среди населения по вопросам, указанным в обращении;

результат рассмотрения;

отметка о рассмотрении обращения с нарушением срока;

отметка о продлении срока рассмотрения обращения;

отметка о принятых мерах к исполнителю по обращению.

Внесенные в справку по обращению сведения, используются для осуществления контроля за сроками рассмотрения обращений, а также для составления справок, информации и анализов по обращениям граждан.

Контроль за внесением указанных отметок ведет работник, отдела организационной работы, делопроизводства и закупок, ответственный за работу с обращениями граждан.

6.7. В целях осуществления надлежащего контроля за сроками и качеством рассмотрения обращений граждан, отделом организационной работы, делопроизводства и закупок составляются следующие справки, информации и анализы:

каждый первый день рабочей недели работником, ответственным за работу с обращениями граждан, составляется справка по не рассмотренным на начало рабочей недели обращениям, с которой он знакомит исполнителей под роспись. В справку также включается информация о предельных сроках

дачи ответов на обращения, находящиеся в работе;

каждый первый день рабочей недели на имя начальника, первого заместителя начальника, заместителей начальника, начальника управления правовой, кадровой и антикоррупционной работы Крымтехнадзора работником, ответственным за работу с обращениями граждан, подается докладная записка с еженедельной информацией о работе с обращениями граждан. До сведения руководства Крымтехнадзора доводится информация за предыдущую неделю о поступивших, рассмотренных обращениях, о предельных сроках ответов на обращения, находящихся в работе, а также другая информация, относящаяся к рассмотрению обращений граждан;

каждый первый понедельник месяца работником, ответственным за работу с обращениями граждан, на имя начальника, первого заместителя начальника, заместителей начальника, руководителей структурных подразделений Крымтехнадзора, подается докладная записка с анализом работы по рассмотрению обращений граждан, для обсуждения на аппаратном (оперативном) совещании. До сведения руководства и руководителей структурных подразделений Крымтехнадзора доводится подробный анализ работы по рассмотрению обращений граждан за прошедший месяц.

## **7. Обжалование решений или действий (бездействия) должностных лиц Крымтехнадзора**

7.1. Предметом обжалования являются решения или действия (бездействие) должностных лиц Крымтехнадзора, принятые или осуществленные ими в ходе исполнения настоящего Порядка.

7.2. Жалоба гражданина на решение или действие (бездействие) должностных лиц Крымтехнадзора, в связи с рассмотрением обращений, подается в письменной или в электронной форме и рассматривается в соответствии с настоящим Порядком.

7.3. Гражданин в своей жалобе на решение или действия (бездействие) должностных лиц Крымтехнадзора указывает сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействиях).

В подтверждение своих доводов гражданин может прилагать сведения и материалы либо их копии.

7.4. Рассмотрение жалобы на решение или действие (бездействие) должностных лиц Крымтехнадзора, подготовка и подписание ответа на жалобу возлагаются на начальника, первого заместителя начальника, заместителей начальника, осуществляющих координацию и контроль структурных подразделений Крымтехнадзора в соответствии с распределением функциональных обязанностей.

7.5. Рассмотрение жалобы на решение или действие (бездействие) первого заместителя начальника, заместителей начальника Крымтехнадзора, подписание ответа на жалобу возлагаются на начальника Крымтехнадзора.

7.6. По результатам рассмотрения жалобы на решение или действие (бездействие) принимается одно из следующих решений:

удовлетворить жалобу, признать решение или действие (бездействие)

неправомерными и определить меры, которые должны быть приняты с целью устранения установленных (выявленных) нарушений;

отказать в удовлетворении жалобы.

7.7. Обжалование решения или действия (бездействия) начальника, первого заместителя начальника, заместителей начальника Крымтехнадзора, связанного с рассмотрением обращения, а также решения, принятого по результатам рассмотрения жалобы на решение или действие (бездействие), указанных в пунктах 7.4 и 7.5 настоящего раздела, осуществляется в административном или судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.