



РЕСПУБЛИКА КРЫМ
МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ
МІНІСТЕРСТВО ПРАЦІ ТА СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ
ЭМЕК ВЕ ИЧТИМАЙ КЪОРЧАЛАВ НАЗИРЛИГИ

П Р И К А З

от 13 07 2022 № 354

г. Симферополь

О внесении изменения в приказ Министерства труда и социальной защиты Республики Крым от 24 декабря 2018 года № 735

В соответствии с федеральными законами от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», в целях совершенствования организации рассмотрения обращений граждан в Министерстве труда и социальной защиты Республики Крым (далее - Министерство)

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Внести изменения в приказ Министерства от 24 декабря 2018 года №735 «Об утверждении Порядка организации работы с обращениями граждан в Министерстве труда и социальной защиты Республики Крым» изложив приложение к нему в новой редакции (прилагается).

2. Контроль за выполнением данного приказа возложить на первого заместителя министра труда и социальной защиты Республики Крым Т.С.Гудилко.

**Заместитель Председателя Совета
министров Республики Крым –
министр труда и социальной защиты
Республики Крым**


Е. Романовская

Приложение
к приказу Министерства труда и
социальной защиты Республики Крым
от 13.07.2022 № 354

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке организации работы с обращениями граждан в
Министерстве труда и социальной защиты Республики Крым

1. Общие положения

1.1. Порядок организации работы с обращениями граждан (далее - Порядок) разработан в целях повышения уровня внесудебной защиты конституционных прав и законных интересов граждан, результативности и качества рассмотрения обращений граждан и определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении письменных (в том числе электронных) и устных обращений граждан Министерством труда и социальной защиты Республики Крым (далее - Министерство).

1.2. Порядок распространяется на правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления.

1.3. Порядок распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

1.4. Порядок распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

1.5. Порядок распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющими публично значимые функции государственными и муниципальными учреждениями, иными организациями и их должностными лицами.

1.6. Рассмотрение обращений граждан, запросов информации о деятельности Министерства и проведение личного приема осуществляются в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации;

Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;

Федеральным законом от 09.02.2009 года №8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»,

Положением о Министерстве, утвержденном постановлением Совета министров Республики Крым от 27 июня 2014 №147;

Постановлением Совета министров Республике Крым от 06.08.2014 №242 «О регламенте Совета министров Республики Крым»;

настоящим Порядком.

2. Информирование граждан о порядке рассмотрения обращений

2.1. Информирование граждан о порядке рассмотрения обращений осуществляется в устной, письменной форме (в том числе в форме электронного документа). Должностные лица, ответственные за рассмотрение обращений граждан, осуществляют информирование заявителей; о местонахождении и графике работы министерства; о справочных телефонах и почтовых адресах; об электронном адресе официального сайта министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сайт Министерства), адресе электронной почты министерства; о порядке, форме и месте размещения информации в печатных и электронных средствах массовой информации.

2.2. Основные требования к порядку информирования граждан о рассмотрении обращений граждан: своевременность, полнота, актуальность, достоверность представляемой информации и четкость ее изложения.

2.3. На информационных стендах в доступных для ознакомления местах и на сайте Министерства размещается Порядок и график личного приема заявителей.

2.4. Письменное обращение с доставкой по почте или курьером направляется по почтовому адресу Министерства: 295011, Республика Крым, г. Симферополь, ул.Крылова,7.

Адрес электронной почты для обращений граждан, направляемых в форме электронного документа: kanc@mtrud.rk.gov.ru

Сайт Министерства: mtrud.rk.gov.ru

Информирование граждан осуществляется специалистами министерства по телефону: 54-94-65

2.5. График работы Министерства (по московскому времени):

понедельник – пятница - с 9.00 до 13.00 и с 14.00 до 18.00

суббота, воскресенье — выходные дни.

3. Приём и первичная обработка письменных обращений

3.1. Прием служебной корреспонденции и обращений граждан, которые поступают в Министерство, осуществляется централизованно отделом делопроизводства и по обращениям граждан управления информационных технологий и делопроизводства (далее - Отдел).

3.2. Письменное обращение гражданина (далее - обращение) может быть доставлено непосредственно гражданином, его представителем, поступить по почте, фельдъегерской или специальной связью, телеграфу, каналам электронной и факсимильной связи.

3.3. Предварительное рассмотрение документов должно осуществляться в день поступления или в первый рабочий день в случае поступления их после окончания рабочего дня, в выходные и праздничные нерабочие дни.

Поручения вышестоящих органов, телеграммы, телефонограммы рассматриваются немедленно.

3.4. В целях обеспечения безопасности при работе с обращениями перед вскрытием конверта специалист, ответственный за регистрацию, проверяет его на безопасность вложения. При обнаружении недостачи вложений, повреждении документов или приложений к ним, составляется акт в трех экземплярах: первый остается в Отделе, второй приобщается к поступившему документу, третий направляется отправителю документа. При обнаружении подозрительного почтового отправления (большая масса, смещение центра тяжести, наличие масляных пятен необычный запах, особенности оформления и другое) специалист сообщает об этом отправителю непосредственному начальнику для принятия мер в соответствии с действующим законодательством.

3.5. После вскрытия конверта проверяется наличие в нем письменных вложений. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте (бандероли, посылке) работа с обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения.

3.6. Не вскрываются конверты с грифами ограничения доступа («Секретно», «Коммерческая тайна», «Конфиденциально», «ДСП» и др.). На конвертах с грифом ограничения доступа проставляется штамп о поступлении и дата поступления, после чего конверты с документами передаются в структурное подразделение или специалисту, отвечающему за работу с информацией ограниченного доступа.

3.7. Обращения, поступившие в форме электронных сообщений (в том числе в виде Интернет-обращений в виртуальную приёмную на сайте министерства) или по каналам факсимильной связи, обрабатываются аналогично письменным обращениям.

4.Регистрация обращений

4.1. Все поступающие письменные обращения регистрируются в автоматизированной системе «Обращения граждан» (АСОГ).

4.2. Срок регистрации обращений с момента поступления — три дня.

4.3. На каждое поступившее письменное обращение заполняется «Карточка учета письменных обращений граждан», в которой указываются:

- 1) дата регистрации;
- 2) регистрационный номер;
- 3) ФИО заявителя, адрес, контактный телефон, категория и социальный статус заявителя;
- 4) краткое содержание обращения;
- 5) резолюция министра (первого заместителя министра или заместителей министра);
- б) установленный срок рассмотрения обращения.

Если письменное обращение поступило в форме электронного документа, регистрация производится в Журнале регистрации обращений граждан, поступивших в интернет приемную Министерства.

4.4. Обращения, поступившие с пометкой «Лично», регистрируются в соответствии с Порядком.

4.5. Не подлежат повторной регистрации обращения, являющиеся копией предыдущего обращения, поступившие:

по электронной почте в один и тот же день;

из одного и того же органа различными способами с тем же сопроводительным письмом (сначала для оперативного рассмотрения обращения по факсимильной связи, а впоследствии подлинник по почтовой связи из этого же органа)

4.6. Обращение проверяется на повторность. Повторными обращениями являются предложения, заявления, жалобы, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу.

Если обращение подписано двумя и более авторами, обращение является коллективным.

4.7. Зарегистрированные обращения заявителям не возвращаются. Возврат обращения заявителю возможен до его регистрации. По письменному запросу заявителю возвращаются приложения к обращению, как во время рассмотрения, так и во время архивного хранения.

Документы, направляемые на исполнение нескольким соисполнителям, направляются в копиях. При этом необходимое количество копий документов для отправки готовится специалистом ответственным за работу с обращениями граждан в Министерстве.

Не допускается передача обращения от одного исполнителя к другому, минуя Отдел.

4.8. Если письменное обращение гражданина поступило из Администрации Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Государственного совета Республики Крым, Совета министров Республики Крым, иных государственных органов, в регистрационной карточке указывается соответствующий орган.

4.9. Регистрация обращений депутатов всех уровней, к которым прилагаются письма граждан или в которых идет речь об обращениях граждан, осуществляется в аналогичном порядке.

4.10. На первой странице письменного обращения гражданина в правом нижнем углу (или на свободном поле) проставляется регистрационный штамп, где указывается дата регистрации и входящий номер.

5. Направление обращений на рассмотрение

5.1. Решение о направлении обращения на рассмотрение принимается исходя исключительно из его содержания, независимо от того, на чье имя оно адресовано:

в Министерстве - министром труда и социальной защиты (далее – министр), первым заместителем министра, заместителями министра.

5.2. Организационное решение руководителя по обращению оформляется в форме резолюции на отдельном листе бумаги с указанием номера обращения и даты его регистрации (Приложение).

5.3. В резолюции по обращению в письменном виде определяются должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения и уполномоченное на подписание ответа, сроки, порядок рассмотрения и проведения проверочных мероприятий, а также необходимость осуществления контроля. Допускается установление сокращенных сроков рассмотрения обращения.

5.4. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, соответствующей резолюцией определяет непосредственного исполнителя.

5.5. Запрещается писать на тексте обращения. Допускается выделять отдельные участки текста, имеющие значение и требующие особого внимания в ходе непосредственного рассмотрения обращения исполнителем.

5.6. Если в поручении по рассмотрению обращения (далее – поручение) указаны несколько исполнителей, то оригинал обращения направляется первому исполнителю.

5.7. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Министерства направляется в течении семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение.

5.8 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 гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

5.8. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течении семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.9. 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 или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

6. Рассмотрение обращений

6.1. Обращение подлежит обязательному рассмотрению.

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

6.3. Исполнитель при подготовке проекта ответа:

- 1) четко, последовательно, кратко и исчерпывающе излагает ответы на все поставленные вопросы в обращении, раскрывает установленные обстоятельства по всем доводам заявителя, указанным в обращении;
- 2) указывает, какие меры приняты к виновным должностным лицам для защиты и восстановления нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителей при подтверждении фактов, изложенных в обращении;
- 3) указывает, по каким причинам, со ссылкой на конкретные нормы права, просьба не может быть удовлетворена, если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно;
- 4) разъясняет порядок реализации прав, свобод и законных интересов заявителя со ссылкой на конкретные нормы права;
- 5) представляет информацию о полученных сведениях в случае, если рассмотрение обращения производилось с выездом на место.

6.4. Запрещается направлять гражданам ответы с исправлениями, ошибками (в том числе в реквизитах), направлять заявителям в качестве

ответа на обращение копии служебных документов.

6.5. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок или условия окончательного решения вопроса.

6.6. Обращение, на которое дается промежуточный ответ (продление срока рассмотрения), в архив не направляется до разрешения вопросов, поднимаемых в нем.

6.7. Оригиналы документов возвращаются исполнителем автору обращения путем личного вручения или способом, обеспечивающим их сохранность.

6.8. Ответы заявителям подписываются:

министром, первым заместителем министра, заместителями министра.

6.9. Если поручение дано одновременно нескольким должностным лицам, то работу по рассмотрению обращения координирует лицо, обозначенное в поручении первым, им обобщаются материалы, готовится и направляется ответ заявителю (при необходимости - в контролирующий орган).

Соисполнители не позднее пяти дней до истечения срока исполнения обращения представляют ответственному исполнителю необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа. При этом все исполнители несут персональную ответственность за сроки рассмотрения и содержание ответов на обращения граждан. При утрате исполнителем письма назначается служебное расследование.

6.10. При рассмотрении повторного обращения (обращения, поступившего от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в котором обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, или указывается на недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения, либо сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения) анализируется имеющаяся по поднимаемым в нем вопросам переписка.

6.11. Письма с просьбами о личном приёме рассматриваются как обычные обращения. Если в обращении не указана проблема, то заявителю направляется сообщение о порядке организации личного приёма граждан должностными лицами, а заявление оформляется «В дело» как исполненное.

6.12. Письма граждан, поступившие из редакций средств массовой информации, от руководителей политических партий и общественных объединений (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), рассматриваются в соответствии с Порядком.

6.13. Если в обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные подробные мотивированные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями в тот же орган и тому же должностному лицу, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, то министр, первый заместитель министра, на основании

служебной записки исполнителя вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. Сообщение о прекращении переписки в тридцатидневный срок со дня регистрации обращения направляется автору.

6.14. Обращения, поступившие из органов власти с контролем исполнения, а также от депутатов всех уровней, ставятся на контроль.

6.15. Обращения, поступившие из контролирующих органов, считаются исполненными и снимаются с контроля после всестороннего рассмотрения всех поставленных заявителями вопросов, принятия необходимых мер и направления ответов в соответствии с поручением.

6.16. При поступлении коллективного обращения за подписью нескольких лиц ответ о результатах рассмотрения направляется каждому или одному из них (как правило, первому по расположению подписи) с предложением довести содержание ответа до сведения остальных авторов.

6.17. Если заявитель не указывает почтового адреса и просит ответить ему по электронной почте, то ответ готовится на бланке в одном экземпляре и направляется в форме электронной копии документа, полученной в результате сканирования, по адресу электронной почты, указанному в обращении.

6.18. 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 государственный орган в соответствии с его компетенцией в течение 7 дней со дня регистрации.

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

6.20. 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 в течение 30 дней о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

6.21. Должностные лица, ответственные за рассмотрение обращений, несут установленную законодательством Российской Федерации ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов. Ответственность должностных лиц закрепляется в их должностных регламентах.

6.22. Сведения, содержащиеся в обращении, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями должностного лица, работающего с обращением. Не до-

пускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

6.23. 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 Министерство.

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

6.25. Подготовка ответов на письменные обращения граждан по вопросам, касающимся разъяснения нормативных правовых актов Министерства, осуществляется соответствующим структурным подразделением Министерства, разработавшим правовой акт.

6.26. Подготовка отзывов на жалобы граждан, связанные с обжалованием в суде действий или решений должностных лиц Министерства, обусловленных рассмотрением их обращений, осуществляется должностным лицом Министерства, принимавшим обжалуемое решение (совершал обжалуемое действие или бездействие), с участием представителей правового управления.

Письменные отзывы в суд на жалобы граждан (истцов) готовятся с учетом сроков, указанных в уведомлениях о времени рассмотрения дел.

6.27. Рассмотрение обращений граждан может производиться с выездом на место по отдельному поручению министра.

6.28. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с уведомлением гражданина в течение 30 дней, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

6.29. По истечении времени, достаточного для получения и прочтения письменного ответа, с заявителем, для ознакомления с его мнением о полноте и качестве рассмотрения его обращения, специалистом, готовившим ответ на обращение, осуществляется обратная связь (в телефонном режиме, электронной почтой, пр.).

Информацию по осуществлению обратной связи структурные подразделения ежемесячно направляют ответственному специалисту Отдела для обобщения и анализа качества предоставления ответов на обращения граждан

7. Срок рассмотрения обращений граждан, организация контроля за их рассмотрением

7.1. Обращения, поступившие в Министерство, относящиеся к его компетенции, рассматриваются в течение 30 (тридцати) дней. Указанный срок исчисляется от даты регистрации обращения до даты направления ответа заявителю.

Срок рассмотрения исчисляется в календарных днях. Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день.

7.2. В случае направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления руководитель, давший поручение, вправе продлить срок его рассмотрения не более чем на 30 (тридцати) дней с уведомлением об этом заявителя.

7.3. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения руководителю, давшему поручение, предоставляется служебная записка, подготовленная непосредственным исполнителем, с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения.

Если обращение, направленное исполнителю на рассмотрение, поставлено на дополнительный контроль, то исполнитель не позднее, чем за 2 дня до истечения срока должен направить в Отдел информацию о результатах рассмотрения обращения, в установленные сроки.

При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся обращения временно замещающему его специалисту. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности исполнитель обязан сдать все находящиеся у него на рассмотрении обращения.

7.4. По дубликату обращения (обращение, являющееся копией предыдущего обращения, либо экземпляр обращения по одному и тому же вопросу и в интересах одного и того же лица), приобщенному к материалам рассмотрения первого обращения, срок рассмотрения соответствует сроку рассмотрения первого обращения.

7.5. Если дубликат обращения поступил после разрешения основного обращения, то не позднее десятидневного срока ответ на него направляется с кратким изложением принятого ранее решения, со ссылкой на дату и исходящий номер предыдущего ответа и с приложением его копии.

7.6. Если в обращении обжалуется судебное решение, то в течение 7 дней со дня регистрации обращение возвращается заявителю, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения, при этом снимается копия обращения для последующего хранения его в деле.

7.7. Если текст обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, то ответ на обращение не дается, а в течение 7 (семи) дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

7.8. В течении 7 (семи) дней со дня регистрации сообщается электронный адрес официального сайта в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении.

7.9. По направленному в установленном порядке запросу другого органа или должностного лица, рассматривающего обращение, должностное лицо Министерства обязано представить запрашиваемые документы и материалы в течении 15 (пятнадцати) дней.

7.10. Обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматривается в течении 20 (двадцати дней) со дня регистрации.

7.11. Исполнители несут ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений.

7.12. Максимальный срок регистрации и отправки ответа - не более одного дня со дня его подписания. Ответственный за направление ответов, в том числе на электронный адрес заявителя, - специалист Отдела.

7.13. Решение о постановке обращений граждан на контроль принимает министр, либо уполномоченные им на то лица.

7.14. Контрольные обращения, поступившие из Совета министров Республики Крым, Государственного совета Республики Крым после исполнения подлежат возврату со всеми материалами. К ответу прикладываются оригинал обращения, копия ответа заявителю и другие востребованные согласно поручению материалы. В деле у исполнителя структурного подразделения остаются поручение, копия обращения, копия информации о результатах рассмотрения, копия ответа заявителю и сопутствующие рассмотрению обращения материалы.

7.15. Проекты ответов на обращения, поставленные на контроль в федеральных органах государственной власти, сенаторами Российской Федерации, депутатами Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Приемной Президента Российской Федерации в Республике Крым, оформляются исполнителями за подписью министра или его заместителей, дававших поручения по рассмотрению, и передаются в отдел по работе с обращениями граждан с оригиналами обращений и приложениями к ним.

7.16. Подлинники обращений граждан в федеральные органы государственной власти возвращаются только при наличии на них штампа "Подлежит возврату" или специальной отметки в сопроводительном письме. В структурных подразделениях Министерства хранятся их копии.

7.17. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан, поступивших в Министерство, осуществляется первым заместителем, заместителями министра Республики Крым, которыми были даны поручения (резолуции) по соответствующим обращениям.

7.18. Координацию работы по рассмотрению обращений граждан в Министерстве осуществляет управление информационных технологий и делопроизводства Министерства.

7.19. Обращения на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль завершается только после вынесения и принятия исчерпывающих мер по рассмотрению обращения

7.20. Решение о снятии обращения с контроля принимает министр, первый заместитель министра после направления письменного ответа гражданину на поставленные в его обращении вопросы.

8. Формирование дел с обращениями граждан

8.1. После снятия с контроля письменные обращения граждан вместе с материалами по результатам их рассмотрения, хранятся в структурных подразделениях Министерства.

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

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

8.2. Снятые с контроля обращения граждан хранятся в Министерстве в соответствии с утвержденной номенклатурой. Срок хранения документов по обращениям, связанным с их рассмотрением и решением затронутых вопросов, составляет 5 (пять) лет.

9. Личный приём граждан

9.1. Личный прием граждан осуществляется в соответствии с графиком личного приема граждан, который утверждается министром.

При входе в Министерство в доступном для обозрения месте размещается вывеска, содержащая информацию о графике личного приема граждан должностными лицами Министерства.

График приема граждан также размещается на официальном сайте Министерства.

9.2. Личный прием граждан проводят:

- 1) министр, первый заместитель министра, заместители министра;
- 2) руководители структурных подразделений Министерства.

Должностные лица, осуществляющие личный прием, обеспечиваются личными нагрудными идентификационными карточками (бейджиками) с указанием фамилии, имени, отчества и должности, крепящимися к одежде.

9.3. Непосредственно перед личным приемом проводится необходимая организационно-техническая подготовка:

- 1) создание комфортных условий для граждан, ожидающих приема;
- 2) регистрация граждан;
- 3) подготовка информации по отдельным (в том числе повторным) обращениям.

9.4. Министр, первый заместитель министра, заместители министра, руководители структурных подразделений ведут личный прием граждан в соответствии с графиком приема, в порядке очередности. В исключительных случаях возможен прием вне очереди по состоянию здоровья заявителя, либо в связи с удаленностью места проживания заявителя.

9.5. Гражданину, находящемуся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, при проявлениях им агрессии либо неадекватного поведения в записи на личный прием отказывается.

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

9.7. При проведении личного приема граждан министром, первого заместителя министра, заместителями министра карточки личного приема граждан заполняются специалистом, ответственным за организацию проведения личного приема граждан в Министерстве, непосредственно в ходе личного приема.

9.8. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов 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 Министерства.

9.9. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящим Порядком. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Министерства, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

9.10. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

9.11. Министр, первый заместитель министра, заместители министра принимают решение по рассмотрению поставленных вопросов.

9.12. При необходимости, министр проводит выездные приемы граждан в районах и городах области, муниципальных образованиях, трудовых коллективах, общественных организациях и т.д.

10. Порядок рассмотрения запросов информации о деятельности Министерства

10.1. Запрос, поступивший в письменной форме, подлежит регистрации в течение 3 (трёх) дней со дня его поступления.

10.2. В случае если запрос не относится к компетенции Министерства, он направляется в течение 7 (семи) дней со дня регистрации в государственный орган, орган местного самоуправления, иную организацию, к полномочиям которых отнесено предоставление запрашиваемой информации.

О переадресации запроса в этот же срок сообщается пользователю информацией, направившему запрос. В случае, если Министерство не располагает сведениями о наличии запрашиваемой информации в другом государственном органе, органе местного самоуправления, иной организации, об этом также сообщается пользователю информацией, направившему запрос, в течение 7 (семи) дней со дня регистрации запроса.

10.3. Запрос подлежит рассмотрению в течение 30 (тридцати) дней со дня его регистрации, если иное не предусмотрено действующим законодательством Российской Федерации.

10.4. В случае, если предоставление запрашиваемой информации невозможно в указанный срок, пользователь информацией уведомляется исполнителем об отсрочке ответа на запрос в течение 7 (семи) дней со дня его регистрации с указанием причины такой отсрочки и срока предоставления запрашиваемой информации, который не может превышать 15 (пятнадцати) дней сверх установленного срока для ответа на запрос.

10.5. Информация не предоставляется в случае, если:

- 1) содержание запроса не позволяет установить запрашиваемую информацию;
- 2) в запросе не указаны почтовый адрес, адрес электронной почты или номер факса для направления ответа на запрос либо номер телефона, по которому можно связаться с направившим запрос пользователем информацией;
- 3) запрашиваемая информация не относится к деятельности Министерства;
- 4) запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа;
- 5) запрашиваемая информация ранее предоставлялась пользователю информацией;
- 6) в запросе ставится вопрос о правовой оценке актов, принятых Министерством, проведении анализа деятельности Министерства и министра или проведении иной аналитической работы, непосредственно не связанной с защитой прав направившего запрос пользователя информацией;
- 7) если запрашиваемая информация опубликована в средствах массовой

информации или размещена в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

В этом случае в ответе на запрос указываются наименование, дата выхода и номер средства массовой информации, в котором опубликована запрашиваемая информация, и (или) электронный адрес официального сайта, на котором размещена запрашиваемая информация.

10.6. В случае если запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа, в ответе на запрос указываются вид, наименование, номер и дата принятия акта, в соответствии с которым доступ к этой информации ограничен.

В случае если часть запрашиваемой информации относится к информации ограниченного доступа, а остальная информация является общедоступной, исполнитель включает в ответ пользователю информацией запрашиваемую информацию, за исключением информации ограниченного доступа.

10.7. Прием, обработка, регистрация запросов и подготовка ответа на запрос производится в порядке, установленном настоящим Положением в соответствии с требованиями Федерального закона от 09.02.2009 №8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».

11. Составление учетно-контрольной и отчетно-аналитической информации по обращениям граждан

11.1. Отчетно-аналитическая информация по обращениям граждан готовится отделом министерства и размещается на официальном сайте министерства.

12. Обжалование решений или действий (бездействия) должностных лиц Министерства

12.1. Гражданин вправе обжаловать принятое по обращению решение или действие (бездействие) министра и должностных лиц Министерства в связи с рассмотрением обращения в соответствии с законодательством Российской Федерации.

12.2. Гражданин вправе обратиться с жалобой в письменной форме или в иной форме.

Первый заместитель министра



Т.Гудилко

Приложение
к Положению о порядке организации
работы с обращениями граждан в
Министерстве труда и социальной
защиты Республики Крым,
утвержденным приказом Министерства
от 13.07.2022 № 354

ПРИЛОЖЕНИЕ К ВХ.№ _____
от « _____ » _____ **2018г**

Резолюция

министра (заместителя министра)

труда и социальной защиты

Республики Крым

Срок исполнения _____ 2018