

# ПОСТАНОВЛЕНИЕ СОВЕТА МИНИСТРОВ РЕСПУБЛИКИ КРЫМ

от 09 июля 2014 года № 186

*Об утверждении Положения об  
организации личного приема граждан в  
Совете министров Республики Крым*

В соответствии со статьями 83, 84 Конституции Республики Крым, статьей 13 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

Совет министров Республики Крым **постановляет:**

Утвердить прилагаемое Положение об организации личного приема граждан в Совете министров Республики Крым.

**И.о. Главы Республики Крым,  
Председатель Совета министров  
Республики Крым**

**С. АКСЁНОВ**

**Заместитель Председателя Совета  
министров Республики Крым –  
руководитель Аппарата Совета  
министров Республики Крым**

**Л. ОПАНАСЮК**

**ПОЛОЖЕНИЕ  
ОБ ОРГАНИЗАЦИИ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН В СОВЕТЕ  
МИНИСТРОВ РЕСПУБЛИКИ КРЫМ**

**I. Общие положения**

1. Настоящее Положение определяет порядок организации личного приема граждан Председателем Совета министров Республики Крым, заместителями Председателя Совета министров Республики Крым (далее - руководство Совета министров Республики Крым), руководителями исполнительных органов государственной власти Республики Крым, а также уполномоченными ими должностными лицами в соответствии с утвержденными графиками.

2. Личный прием граждан в Совете министров Республики Крым осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Конституцией Республики Крым, настоящим Положением.

3. Личный прием граждан в Совете министров Республики Крым осуществляется руководством Совета министров Республики Крым, руководителями исполнительных органов государственной власти Республики Крым, а также уполномоченными ими должностными лицами в соответствии с утвержденными графиками по предварительной записи.

Председатель Совета министров Республики Крым осуществляет личный прием граждан по отдельному плану.

4. Подготовку графика личного приема граждан осуществляют ежемесячно должностные лица управления по работе с обращениями граждан Аппарата Совета министров Республики Крым (далее - Управление).

5. График личного приема граждан руководством Совета министров Республики Крым согласовывается с заместителями Председателя Совета министров Республики Крым, подписывается заместителем Председателя Совета министров Республики Крым – руководителем Аппарата Совета министров Республики Крым и утверждается Председателем Совета министров Республики Крым.

6. График личного приема граждан руководителями исполнительных органов государственной власти Республики Крым подписывается руководителями соответствующих исполнительных органов государственной власти Республики Крым по согласованию с заместителями

Председателя Совета министров Республики Крым, курирующими соответствующее направление.

7. Графики личного приема граждан размещаются на официальном интернет-портале Правительства Республики Крым, исполнительных органов государственной власти Республики Крым и на информационном стенде в здании Совета министров Республики Крым, публикуются в средствах массовой информации.

8. Личный прием граждан должностными лицами, указанными в пункте 1 настоящего Положения, проводится по вопросам, решение которых отнесено к их компетенции.

9. Организация личного приема граждан руководством Совета министров Республики Крым возлагается на Управление.

10. Организация личного приема граждан руководителями исполнительных органов государственной власти Республики Крым возлагается на соответствующих должностных лиц исполнительных органов государственной власти Республики Крым, ответственных за работу с обращениями граждан (далее – ответственные лица).

11. Личный прием граждан проводится руководством Совета министров Республики Крым в зале приема граждан, расположенном по адресу: г. Симферополь, пр. Кирова, 13, каб. 120.

12. Личный прием граждан проводится руководителями исполнительных органов государственной власти Республики Крым в местах, установленных решениями указанных органов.

13. Запись граждан на личный прием осуществляется в соответствии с графиком личного приема граждан руководством Совета министров Республики Крым и руководителями исполнительных органов государственной власти Республики Крым на основании письменных заявлений граждан.

14. Заявления граждан о личном приеме могут быть направлены почтовым отправлением (295005, г. Симферополь, пр. Кирова, 13) и посредством передачи заявления в Совет министров Республики Крым

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

Заявление о записи на личный прием может быть передано гражданином непосредственно должностному лицу Управления при проведении приема граждан работниками Управления.

Работник Управления в ходе личной беседы с гражданами вправе уточнить причины обращения и суть вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность просьбы гражданина в записи на личный прием. В ходе предварительной беседы гражданину может быть предложено оставить свое заявление в письменном виде без записи на личный прием. В этом случае работник Управления обязан принять у гражданина письменное заявление, сделать соответствующую отметку о принятии.

16. Заявления рассматриваются на соответствие следующим требованиям:

- заявление должно быть изложено в письменном виде и соответствовать требованиям Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- в заявлении должны быть конкретизированы вопросы, по которым заявитель желает записаться на личный прием;

- интересующий заявителя вопрос должен относиться к компетенции соответствующих должностных лиц или органов власти;

- интересующий заявителя вопрос должен быть предварительно рассмотрен соответствующими исполнительными органами государственной власти Республики Крым и органами местного самоуправления муниципального образования, в компетенции которых находится рассмотрение вопроса, и по нему должны быть получены письменные ответы, о чем у заявителя должны иметься документальные подтверждения;

- представляемые заявителем материалы не должны содержать нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц и членов их семьи, а также других лиц;

- решение вопроса не должно противоречить действующему законодательству;

- просьба заявителя о личном приеме не должна быть анонимной;

- заявление может подкрепляться материалами и документами, обосновывающими или поясняющими суть обращения.

17. Если заявление гражданина о личном приеме не соответствует вышеприведенным требованиям, то в записи на прием гражданину может быть отказано с разъяснением причин отказа. Решение об этом принимается начальником Управления или ответственным лицом соответственно.

18. В случаях, когда вопросы, поднимаемые в письменном заявлении о личном приеме, не относятся к компетенции Совета министров Республики Крым, гражданину направляется письменное разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться. Разъяснение подписывается начальником Управления или ответственным лицом соответственно.

19. Заявления граждан о личном приеме регистрируются в Управлении.

20. Запись на повторный личный прием к руководству Совета министров Республики Крым и руководителям исполнительных органов государственной власти Республики Крым производится не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение.

21. Должностные лица Управления в рамках возложенных на них полномочий могут давать гражданам консультации и разъяснения по заявлениям.

22. Срок рассмотрения заявления, подготовки документов и полной информации к приему не должен превышать 30 дней со дня регистрации заявления. В исключительных случаях заместитель Председателя Совета министров Республики Крым - руководитель Аппарата Совета министров

Республики Крым вправе продлить срок рассмотрения заявления не более чем на 30 дней, о чем уведомляется заявитель.

## II. Предварительная запись на прием

1. Заявления граждан о личном приеме принимаются ежедневно в Управлении (295005, г.Симферополь, пр. Кирова, 13).

2. Предварительную запись граждан о личном приеме осуществляют должностные лица Управления.

3. Начальник Управления, рассмотрев заявления о личном приеме, может принять решение о переадресации заявления в установленном порядке в другой орган или должностному лицу, в полномочия которых входит решение поднимаемых в заявлении вопросов, с уведомлением гражданина о переадресации заявления.

4. В случае, если в письменном заявлении гражданина о личном приеме содержится вопрос или вопросы, на которые ему неоднократно (два и более раз) 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.

5. Решение об отказе гражданину в записи на личный прием по вышеуказанному основанию принимает:

- при заявлении о записи на личный прием к руководству Совета министров Республики Крым - заместитель Председателя Совета министров Республики Крым – руководитель Аппарата Совета министров Республики Крым по предложению начальника Управления;

- при заявлении о записи на личный прием к руководителю исполнительного органа государственной власти Республики Крым - руководителю соответствующего органа.

6. Предварительная запись граждан на личный прием к заместителям Председателя Совета министров Республики Крым осуществляется только после рассмотрения поднятого вопроса в органах местного самоуправления муниципальных образований и исполнительных органах государственной власти Республики Крым, в сфере ведения которых находится интересующий гражданина вопрос.

7. Предварительная запись граждан на личный прием к Председателю Совета министров Республики Крым осуществляется только после рассмотрения вопроса в ходе личного приема заместителями Председателя Совета министров Республики Крым, в сфере ведения которых находится интересующий гражданина вопрос.

8. Для предварительной записи на прием должностные лица Управления запрашивают у соответствующих федеральных органов власти и их территориальных органов, исполнительных органов государственной власти Республики Крым и органов местного самоуправления муниципальных образований дополнительную информацию и справочные

материалы по существу заявления, результаты принятых мер по предыдущим обращениям.

9. Не позднее чем в трехдневный срок до установленной даты приема запись на прием прекращается и должностные лица Управления представляют руководству Совета министров Республики Крым список граждан, записавшихся на прием.

10. Уведомления (приглашения) гражданам о записи:

- на личный прием к руководству Совета министров Республики Крым подписывает начальник Управления;

- на личный прием к руководителю исполнительного органа государственной власти Республики Крым подписывает ответственное лицо.

### III. Прием граждан

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

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

3. При необходимости могут проводиться выездные приемы.

4. К участию в проведении приема граждан могут привлекаться должностные лица других органов власти, органов местного самоуправления муниципального образования, а также руководители структурных подразделений, приглашение которых обеспечивают помощники руководства Совета министров Республики Крым или ответственные лица исполнительных органов государственной власти Республики Крым соответственно.

5. До начала приема:

- начальник Управления (или ответственное лицо соответственно) представляет должностному лицу, которое проводит личный прием, список граждан, записавшихся на личный прием, с указанием краткого содержания вопросов обращений и предложений о порядке их разрешения;

- гражданин, приглашенный на прием, предъявляет начальнику Управления (или ответственному лицу соответственно) документ, удостоверяющий его личность, позволяющий установить личность обратившегося, выданный официальным учреждением на его имя, с фотографией.

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

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

8. 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.

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

10. 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 поручению руководства Совета министров Республики Крым либо руководителя исполнительного органа государственной власти Республики Крым проведение личного приема может быть поручено другому должностному лицу.

11. Личный прием проводится в отдельном помещении. Помещение, в котором граждане ожидают своей очереди, должно быть оснащено стульями и столом с канцелярскими принадлежностями для удобства граждан.

12. Содержание устного обращения гражданина, озвученного на личном приеме, заносится в карточку личного приема гражданина.

13. В случае, если изложенные в обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, гражданину с его согласия предоставляется устный ответ. В этом случае гражданин должен расписаться в карточке личного приема в том, что он получил соответствующее разъяснение и письменного ответа не требует.

14. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поднятых в обращении вопросов в течение 30 календарных дней со дня подписания (регистрации) поручения по результатам личного приема.

15. О порядке дальнейшего рассмотрения обращения и подготовки письменного ответа гражданин уведомляется устно во время приема.

16. Если на личном приеме возникают новые вопросы и обращения, которые не могут быть решены непосредственно во время приема, гражданину предлагается изложить интересующие его вопросы в письменном обращении, которое подлежит регистрации как вновь поступившее в установленном порядке.

17. При этом, ответы на письменные обращения граждан, поступившие в ходе личного приема, направляются заявителям за подписью должностных лиц, которым были даны поручения в ходе рассмотрения обращения на личном приеме.

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

19. Граждане, находящиеся в нетрезвом состоянии, на личный прием не допускаются.

20. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина, совершения им действий, нарушающих общественный порядок, представляющих непосредственную угрозу для жизни и здоровья окружающих, оскорбления присутствующих на приеме должностных лиц,

прием может быть прекращен.

21. Информация о вышеуказанных фактах поведения гражданина отражается в карточке личного приема.

22. Карточка личного приема с заданиями и поручениями, выданными по результатам личного приема соответствующим должностным лицом, ставится на контроль в Управлении.

23. Задания и поручения по личному приему считаются исполненными, если все поднятые гражданами вопросы рассмотрены, решены и по ним даны подробные разъяснения.

24. Информация об исполнении задания и поручения представляется в установленном порядке исполнителем в Управление.

25. Информация о принятых по обращениям мерах, а также материалы личного приема граждан направляются Управлением должностному лицу, осуществлявшему личный прием.

26. После возвращения материалов личного приема граждан в Управление, если по ним не поступает дополнительных поручений, они снимаются с контроля и формируются "В дело". Если рассмотрение обращения остается на контроле, делается запись о продлении срока рассмотрения обращения.

27. Документы по личному приему формируются в отдельные папки в соответствии с утвержденной номенклатурой дел и хранятся в Управлении в течение 5 лет, после чего подлежат уничтожению в установленном порядке.

28. Управление ведет ежемесячный анализ и осуществляет обобщение информации о личных приемах, проводимых руководством Совета министров Республики Крым, содержания поднятых в обращении вопросов и результатов их решения.

29. Исполнительные органы государственной власти Республики Крым анализируют и обобщают информацию о личных приемах, проводимых в исполнительных органах государственной власти Республики Крым и органах местного самоуправления, и ежемесячно до 5-го числа следующего за отчетным периодом, представляют ее в Управление.

**Заместитель Председателя  
Совета министров Республики Крым-  
руководитель Аппарата  
Совета министров Республики Крым**

**Л. ОПАНАСЮК**