

Положение об организации личного приема граждан в Министерстве курортов и туризма Республики Крым

I. Общие положения

1. Настоящее Положение определяет порядок организации личного приема граждан министром курортов и туризма Республики Крым, заместителями министра курортов и туризма Республики Крым (далее - руководство Министерства) в соответствии с утвержденными графиками.
2. Личный прием граждан в Министерстве курортов и туризма Республики Крым (далее – Министерство) 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 Министерстве осуществляется руководством Министерства в соответствии с утвержденными графиками.
4. Графики личного приема граждан размещаются на официальном интернет-портале Министерства.
5. Личный прием граждан должностными лицами, указанными в пункте 1 настоящего Положения, проводится по вопросам, решение которых отнесено к их компетенции.
6. Организация личного приема граждан руководством Министерства возлагается на соответствующее должностное лицо Министерства, ответственное за работу с обращениями граждан (далее - ответственное лицо).
7. Личный прием граждан проводится руководством Министерства в по адресу: г. Симферополь, ул.Киевская 77/4, каб.105

8. Запись граждан на личный прием осуществляется в соответствии с графиком личного приема граждан руководством Министерства на основании письменных заявлений граждан или предварительной записи по телефону, электронной почте.

9. Заявления граждан о личном приеме могут быть направлены почтовым отправлением (295034, г. Симферополь, ул.Киевская 77/4) и посредством передачи заявления в Министерство.

10. Заявления, поданные в письменном виде 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.

11. 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 руководством Министерства.

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

13. Запись на повторный личный прием к руководству Министерства производится не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение.

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

II. Предварительная запись на прием

1. Заявления граждан о личном приеме принимаются ежедневно в Министерстве по адресу (295034, г. Симферополь, ул.Киевская,77/4), а также по телефону (0652) 544 668, электронной почте: minkurort@mail.ru

2. Предварительную запись граждан о личном приеме осуществляет отдел по организационным вопросам, делопроизводству и контролю Управления по организационным вопросам, делопроизводству и контролю, правовой и кадровой работе.

3. Руководство Министерства, 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 руководство Министерства.

6. Не позднее чем в трехдневный срок до установленной даты приема запись на прием прекращается и должностное лицо отдела по организационным вопросам, делопроизводству и контролю, правовой и кадровой работе.

7. Уведомления (приглашения) гражданам о записи на личный прием к руководству Министерства подписывает ответственное лицо.

III. Прием граждан

1. Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности согласно предварительной записи
2. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.
3. При необходимости могут проводиться выездные приемы.
4. До начала приема:
 - должностное лицо отдела Управления по организационным вопросам, делопроизводству и контролю, правовой и кадровой работе 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, обязан предъявить документ, удостоверяющий его личность, позволяющий установить личность обратившегося, выданный официальным учреждением на его имя, с фотографией.
5. Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы, инвалиды и участники Великой Отечественной войны, а также беременные женщины принимаются вне очереди.
6. 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.
7. При повторной неявке гражданина на личный прием и невозможности рассмотрения обращения без его участия его обращение остается без рассмотрения.
8. 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 Министерства проведение личного приема может быть поручено другому должностному лицу.

9. В случае, если изложенные в обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, гражданину с его согласия предоставляется устный ответ, о чем делается отметка в Журнале учета обращений граждан на личном приеме.

10. 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.

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

12. 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.

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

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

15. 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.

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