

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 распределением функциональных обязанностей и утвержденными графиками личного приема граждан в Министерстве курортов и туризма Республики Крым (далее – Министерство) в целях оперативного рассмотрения обращений граждан, относящихся к компетенции Министерства.

2. Личный прием граждан осуществляется на основании Конституции Российской Федерации, Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Конституции Республики Крым, Положения о Министерстве, утвержденного Постановлением Совета министров Республики Крым от 27 июня 2014 года №145 (с изменениями и дополнениями), настоящего Положения.

3. Личный прием граждан в Министерстве осуществляется министром, заместителями министра в соответствии с графиками личного приема граждан.

4. Личный прием граждан министром, заместителями министра проводится в занимаемых Министерством помещениях, указываемых в графиках личного приема граждан.

5. Графики личного приема граждан размещаются на официальном сайте Министерства в государственной информационной системе «Портал Правительства Республики Крым», во входной зоне в здании Министерства.

6. Личный прием граждан должностными лицами, указанными в пункте 1 настоящего Положения, проводится по вопросам, относящимся к их компетенции.

7. Граждане могут обратиться на личный прием в день проведения личного приема, а также по предварительной записи. Граждане, предварительно записавшиеся на личный прием принимаются приоритетно в соответствии с назначенным временем года.

8. Организация личного приема граждан министром, заместителями министра возлагается на отдел по организационным вопросам и делопроизводству Управления по организационной, правовой, кадровой работе и государственной гражданской службе (далее – Отдел).

II. Предварительная запись на прием

1. Запись граждан на личный прием осуществляется в соответствии с графиком личного приема граждан министром, заместителями министра, на основании заявлений граждан.

2. Предварительную запись граждан на личный прием осуществляет Отдел.

3. Заявления граждан о личном приеме принимаются в Министерстве по адресу: 295011, Республика Крым, г. Симферополь, ул. Самокиша, 30 с понедельника по пятницу с 9 часов 00 минут до 13 часов 00 минут, с 14 часов 00 минут до 18 часов 00 минут сотрудниками Отдела.

4. Заявления о личном приеме могут быть поданы лично, направлены почтовым отправлением, по электронной почте, с последующим предоставлением оригинала.

5. Гражданин может подать заявку о записи на личный прием по телефону. Телефонная беседа оформляется телефонограммой (приложение 1). Заявления на личный прием, принятые по телефону, рассматриваются в соответствии с требованиями, предъявляемыми к заявлениям о личном приеме, поданными в письменном виде.

6. Заявления граждан о личном приеме регистрируются в Отделе в течение трех дней с момента поступления в Министерство.

7. Заявления о личном приеме 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 в Российской Федерации»;

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

- интересующий гражданина вопрос должен относиться к компетенции соответствующих должностных лиц или Министерства;

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

- решение вопроса не должно противоречить действующему законодательству;

- просьба гражданина о личном приеме не должна быть анонимной;

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

8. 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 министром, заместителями министра, о чем гражданин уведомляется в трехдневный срок с момента принятия решения. Решение оформляется соответствующей резолюцией.

9. 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, о чем гражданин уведомляется в семидневный срок с момента регистрации заявления о личном приеме.

10. Министр, заместители министра, рассмотрев заявления о личном приеме, могут 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. Переадресация осуществляется в течение семи дней с момента регистрации заявления с уведомлением гражданина о переадресации.

11. Срок рассмотрения заявления, подготовки документов и полной информации к приему не должен превышать тридцать дней со дня регистрации заявления. В исключительных случаях срок рассмотрения заявления продлевается не более чем на тридцать дней. Решение о продлении срока принимает министр, о чем гражданин уведомляется в тридцатидневный срок с момента регистрации заявления.

12. Министр, заместители министра, рассмотрев заявления о личном приеме, могут принять решение о проведении личного приема граждан вне утвержденного графика личного приема граждан.

13. Информация о дате, месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан путем направления уведомления (приглашения) о записи на личный прием к министру, заместителям министра. Приглашения направляются гражданину в течение трех дней с момента принятия решения о личном приеме.

14. В случае, если гражданин в своих контактных данных указал контактный номер телефона, он дополнительно приглашается на личный прием в устной форме. Телефонная беседа оформляется телефонограммой (приложение 1).

III. Прием граждан

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

2. При необходимости могут проводиться выездные приемы.

3. До начала приема:

- должностное лицо Отдела представляет должностному лицу, которое проводит личный прием, список граждан, записавшихся на личный прием, с указанием краткого содержания вопросов обращений;

- карточки личного приема граждан;

- заявления граждан о личном приеме с приложениями (при наличии).

4. Гражданин, приглашенный на прием, обязан предъявить документ, удостоверяющий его личность, выданный официальным учреждением на его имя, с фотографией.

5. Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности: первоочередно принимаются граждане согласно предварительной записи, затем граждане, пришедшие на личный прием в день личного приема.

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

7. В случае неявки гражданина на личный прием и невозможности рассмотрения обращения без его участия должностное лицо, ведущее прием переносит рассмотрение его обращения на новый срок, но не более чем на тридцать дней с момента проведения личного приема, о чем гражданину сообщается в письменном виде в трехдневный срок.

8. При повторной неявке гражданина на личный прием и невозможности рассмотрения обращения без его участия его обращение остается без рассмотрения, о чем гражданину сообщается в письменном виде в трехдневный срок с момента проведения личного приема.

9. 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.

10. По поручению министра, заместителей министра проведение личного приема может быть поручено другому должностному лицу. Поручение оформляется соответствующей резолюцией.

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

12. 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 (приложение 2).

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

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

15. 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.

16. В случае если на личном приеме поднимаются вопросы, решение которых не входит в компетенцию Министерства, гражданину дается устное разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

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

19. В случае грубого нарушения, 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.

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

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

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

23. После возвращения материалов личного приема граждан в Отдел, 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.

Приложение №1
к Положению об организации
личного приема граждан
в Министерстве курортов и
туризма
Республики Крым

ТЕЛЕФОНОГРАММА	
Сообщение передал: _____ (ФИО сотрудника, должность)	Сообщение получил: _____ (ФИО, наименование организации, должность)
Вызов осуществлен с телефона: _____	Информация получена по телефону: _____ Дата: Время:
Текст телефонограммы:	
Наименование должности сотрудника	_____ (подпись) _____ (ФИО)
Руководитель структурного подразделения	_____ (подпись) _____ (ФИО)

Приложение №2
к Положению об организации
личного приема граждан
в Министерстве курортов и
туризма
Республики Крым

ЖУРНАЛ
учета обращений граждан на личном приеме

№ п/п	Дата приема	Кто принимает	ФИО, адрес гражданина, социальный статус	Краткое содержание обращения	Кому поручено рассмотрение обращения, срок исполнения	Результаты рассмотрения